



### MAPA CONCEPTUAL

*Nombre del Alumno: **Adaleni Rodríguez Espinosa***

*Nombre de la Materia: **ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD***

*Parcial I MAPA CONCEPTUAL correspondiente a UNIDAD I*

*Nombre de la Profesora: **Mtra. Nelva Gálvez García.***

*MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD*

*Cuatrimestre 4°*

*Comitán Chiapas, Octubre de 2022*

# ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

## CONCEPTOS DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

### CALIDAD

Se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas.

Según la norma ISO 9000 2005 la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Según la norma ISO 9000 2005 la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

### MONITOREO

Medición sistemática y planificada de indicadores de calidad que tiene como propósito identificar oportunidades de mejora que hay que evaluar o sobre las que hay que intervenir.

“Evaluación del Desempeño”: un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC. Analizar y evaluar los datos que han sido recogidos es fundamental para asegurarse que los procesos se encuentran en buen funcionamiento.

El análisis es una parte muy importante del proceso, si no se realiza, se están recogiendo datos sin razón, siendo un gasto económico para el Sistema de Gestión de la Calidad.

### EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Dirigida a revisar el cumplimiento de los objetivos.

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad, según la cláusula 9.1 de ISO 9001, implica determinar métodos de monitoreo, análisis y evaluación adecuados para obtener información válida sobre el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad significa evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado. Y calcular la eficiencia implica examinar la cantidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que fueron destinados para la generación del resultado.

## MODELOS DE LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD GENERADOS EN LA INDUSTRIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD

En México existen diferentes modelos de calidad, esto es porque deben ser hechos a la medida conforme a las necesidades y requerimientos del usuario a quien vayan dirigidos.

El modelo de calidad de la secretaria de salud fue desarrollado para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad.

En el modelo se distinguen 4 grupos de actores: Los administrativos, los prestadores de servicio, los grupos de interés que forman parte del contexto y el usuario que es el centro del modelo y el que recibe y evalúa la gestión de calidad de la SSA.

Los diferentes modelos que se desprenden de éste son: El modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud (MACTSSA), el modelo de calidad total del Hospital Central Militar, Modelo de calidad de la Secretaría de Marina, El modelo de calidad de la Subdirección de Servicios de Salud de Pemex, modelo de calidad del ISSSTE, el modelo de la secretaria de salud entre otros.

Todos los modelos con la excepción del modelo del ISSSTE, incluyen la variable liderazgo. De todos los sistemas solo el modelo de la secretaria de salud contempla el *entorno* el cual es de fundamental en un modelo de calidad.

La especificidad de los entornos y las diferencias de los usuarios a los que sirven, hacen difícil que exista un modelo universal.

Hay una gran disparidad de enfoques de los modelos de calidad de las instituciones públicas de salud en México ya que las únicas variables típicas mayoritarias son: el liderazgo, la información.

La importancia del entorno, la responsabilidad social y la vinculación a los objetivos estratégicos son variables omisas en la mayoría de los modelos que deben ser subsanadas.

# ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

## APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES AUTORES EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Al hablar de Calidad, debemos hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo por lo que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

### EDWARD DEMING

Considerado por muchos como el padre de la calidad. Su definición de calidad: "la producción de bienes y servicios competitivos requiere de un sistema basado en el control estadístico de procesos, esto genera la calidad. El sistema debe enfocarse en prevenir el error y no en detectarlo o corregirlo. La calidad debe estar definida en términos de satisfacción al cliente". Sus cuatro FASES: Planear, hacer, verificar y actuar.

### JOSEPH M. JURAN

Uno de los pioneros en la promoción de los enfoques de calidad.

Su definición de calidad: "Resalta la adecuación al uso, lo cual implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles, o bien le generan un beneficio. La adecuación siempre será determinada por el comprador y nunca por el vendedor.

### KAOURU ISHIKAWA

Resaltó que control de calidad debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general.

### ARMANDO FEIGENBAUM

Su definición de calidad: "La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso."

En su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de "control total de calidad".

### PHILIP CROSBY

Hizo famosa la frase "calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez". Su filosofía está orientada hacia: calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad. Su definición de calidad: 1. Calidad es cumplir los requisitos 2. El sistema para asegurar calidad es la prevención 3. El estándar de desempeño es cero defectos 4. Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos.

### WALTER SHEWHART

Creador del Diagrama de Control Esquemático, el padre del control de la calidad nos habla de las evidencias, de la predictibilidad a partir de datos estadísticos y del control de procesos.

## BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

El Benchmarking es una herramienta clave para la Reingeniería: la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que han mostrado un desempeño destacado, en cualquier industria o país, permite acelerar el proceso de Reingeniería mediante la formulación de objetivos de desempeño.

Dentro de la estrategia de mejora continua ES donde debemos situar el benchmarking ( BM ) supone una de las técnicas que nos van a permitir alcanzar un elevado nivel de calidad, siendo una técnica avanzada de gestión de calidad que debe estar integrada en el sistema de gestión de calidad junto con otras técnicas .

### ANTECEDENTES

Sun Tzu (500 a.c) "Si conoce a su enemigo y se conoce a sí mismo, no tiene por qué temer el resultado de cien batallas"  
\*Término japonés "Danotsu": ser el mejor entre los mejores.

Crisis del petróleo en 1974 las empresas japonesas proporcionaban mejores automóviles que los fabricados en Norteamérica y a precios inferiores, también se produjo en otros sectores como el de la electrónica, donde compañías como Sony o Panasonic irrumpieron con fuerza en el mercado norteamericano. Todo este auge de las empresas japonesas fue consecuencia del desarrollo de mejores prácticas y procesos debido a la mejora de la gestión de calidad

### DEFINICIÓN

"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria"

Es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente"

en la actualidad, lo definimos como un proceso continuo, sistemático y estructurado de medir y comparar nuestra manera de actuar con las prácticas de las mejores empresas de nuestro sector y/o de otros sectores para aprender mejores formas de operar, identificar iniciativas válidas, fijar metas y objetivos más eficaces, mejorar nuestras estrategias, etc.

### METODOLOGÍA

El benchmarking consistente en etapas de planeación- análisis- integración - acción- madurez.  
**ETAPAS:** 0. Generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking. 1. Determinación de objetivos estratégicos para la organización. 2. Determinación del elemento objeto del benchmarking- 3. Determinación del equipo de benchmarking. 4. Selección de socios de benchmarking. 5. Recopilación de la información. 6. Análisis de la información. 7. Implantación de las mejoras. 8. Presentación de los resultados. 9. Re calibración de objetivos.

# ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

## ENCUENTROS Y DESENCUENTOS DE LOS MÉTODOS GESTADOS EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

Los métodos de control de calidad son procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto. Aunque los procedimientos varían en función del artículo que se esté creando y vendiendo, hay dos enfoques principales que todas las empresas deben tener en cuenta para sus sistemas de gestión- inspección y control estadístico de calidad.

### Dos métodos comunes de control de calidad

#### INSPECCIÓN

Las organizaciones de inspección de productos deben evaluar la calidad de un artículo y aislar los productos defectuosos para evitar que se vendan.

Este proceso ahorra dinero y tiempo para las organizaciones. También promueve el monitoreo activo de los productos en diferentes etapas de fabricación, ya que se puede hacer rápidamente.

**INSPECCIÓN DE PROCESOS:** Evalúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción.  
**ANÁLISIS DE INSPECCIÓN:** Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos.

#### CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD

Utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad.

Se divide en tres partes

1. **Muestreo y análisis de aceptación:** Utilizando el muestreo de aceptación, el lote se prueba para determinar si se ajusta a la calidad y las especificaciones estándar.
2. **Gráficos de control:** tablas o gráficos que indican cambios en la fabricación. Se trata de una herramienta común para el control estadístico de procesos, ya que puede identificar los límites tolerables de las variaciones en los productos.
3. **Medidas correctivas:** Las métricas obtenidas a partir de estos métodos estadísticos aumentarán la visibilidad de los problemas dentro de los procesos operativos.

## ALCANCES Y LIMITACIONES DE LAS ESTRATEGIAS INDUSTRIALES EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

### Estrategias de Marketing para Servicios de Salud

#### 1. Crea un ambiente agradable v cordial

Conoce a la gente con la que trabajas, conoce los intereses y formación de tu equipo de trabajo, aprende a convivir con todo el equipo de trabajo para lograr metas personales y empresariales.

#### 2. Llevar un control de ingresos y egresos

Permitirá tener claro el presupuesto que podrás asignar para acciones de marketing y publicidad.

#### 3. Conoce a tu competencia

Recopila la mayor información posible y comienza a generar estrategias integrales que te permitan destacarte con una propuesta única de valor.

#### 4. Conoce a tus pacientes

Hablar por su nombre es clave para que se sienta en plena confianza contigo, recuerda que no hay mejor recomendación que un paciente que habla bien de ti.

#### 5. Trabaja en equipo

En el ambiente médico, tendemos a caer en el error que el médico es el único importante. Si nos encontramos en un hospital, olvidamos la importancia de la enfermera, de la persona de admisión, hasta de la persona de limpieza.

## CONCLUSIONES.

La calidad se trata de satisfacer las necesidades del paciente, pero también sus expectativas, que salga satisfecho de la atención brindada y de los servicios otorgados.

Este concepto se ha manejado desde la antigüedad, como vimos en el tema, desde el año quinientos antes de cristo. Como seres humanos siempre buscamos la mejora de lo que hacemos. Y no es la excepción para los sistemas de salud, siempre debemos estar buscando la mejora continua ya que si bien la población y el entorno cambia, porqué seguir con las mismas estrategias siempre.... Los cambios son buenos, y aunque no lo sean, siempre debemos adaptarnos y cambiar para mejorar y estar siempre como la mejor institución en salud.

Me llama la atención que el proceso de calidad se comenzó a aplicar también durante algunos años en empresas japonesas de producción de automóviles o equipos electrónicos, y con ello, lograron minimizar costos y aumentar la calidad. Suficiente evidencia de que debemos siempre implementar sistemas de calidad y como no, sobre todo en sistemas de salud ya que la salud es un tema básico, un derecho humano.

Conocer y aplicar las diferentes aportaciones de los pioneros de la calidad nos hará mejorar muchos procesos y por ende mejorar el sistema de salud.

GRACIAS