

Nombre del Alumno: José del Carmen Hernández Vázquez

Actividad: Mapa Conceptual

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud

Nombre del Profesor: Nelva Gálvez García

Nombre de la Maestría: Administración en sistemas de salud

Cuatrimestre: 4to.

1.1 CONCEPTOS DE CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

SIGNIFICADO Y CONCEPTOS DE CALIDAD.

Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro.

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



- ❖ Ernesto Ché Guevara (1963) el respeto al pueblo.
- ❖ Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988) discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido.
- ❖ Berry (1988) tema de servicio, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, un modo de pensamiento que influya en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, políticas, tecnologías e instalaciones.
- ❖ Kaoru Ishikawa (1988) hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad.
- ❖ E.W. Deming (1988) grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste que debe ajustarse a las necesidades del mercado.
- ❖ Harrington (1990) el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.
- ❖ V. Feigenbaum (1991) proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho.
- ❖ Roger. G. Scholder (1992) incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente.
- ❖ M. Juran (1993) conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, consiste en no tener deficiencias.
- ❖ Crosby (1996) cumplimiento de normas y requerimientos precisos.

1.2 ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD GENERADOS EN LA INDUSTRIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD.

La secretaria de Salud de México se encarga de:

- ❖ educar y cuidar a la comunidad a través de campañas de vacunación y fomento a través programas de salud.
- ❖ manutención (centros de salud, hospitales, sanatorios, clínicas, consultorios médicos)
- ❖ controlar registros de unidades, personal médico, personas afiliadas a los programas, alimentos y bebidas de consumo y el catálogo de todas las medicinas utilizadas tanto en libre venta como las prescritas;
- ❖ Controla un total de 15 Centros nacionales, 8 hospitales generales y regionales, 12 Institutos nacionales.



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. Se distinguen 4 grupos de actores: Los administrativos, prestadores de servicio, 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.

En el año 2003, el Hospital Central Militar obtuvo la certificación por el Consejo de Salubridad. Se encuentra dentro de los 15 mejores hospitales a nivel nacional creó el departamento de calidad, y el protocolo de caídas de pacientes. Su visión es ser un hospital de especialidad seguro y competitivo e innovador en el área médica. ISSSTE, incluyen la variable liderazgo, la medición, análisis y mejora continua.

La conclusión obtenida al comparar los modelos es la gran disparidad de enfoques de los modelos, las únicas variables típicas mayoritarias son: el liderazgo, la información. Cada uno de los modelos tiene elementos importantes que van de acuerdo con la naturaleza de sus lineamientos y el entorno institucional en el que se desenvuelven las instituciones de salud.

1.3 APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES AUTORES EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD.

- 1) Edward Deming considerado el padre de la calidad. Compartió 14 puntos y 7 pecados mortales. 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.
- 2) Joseph M. Juran uno de los pioneros en la promoción de los enfoques 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.
- 3) Kaoru 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. Predicaba que la calidad debe ser llevada más allá del trabajo, a la vida diaria.
- 4) Armando Feigenbaum en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de "control total de calidad". La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.
- 5) Philip Crosby 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: Calidad es cumplir los requisitos, El sistema para asegurar calidad es la prevención, El estándar de desempeño es cero defectos, Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos

1.4 BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

El Benchmarking es una herramienta clave para la Reingeniería:

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

- ❖ David T. Kearns "Benchmarking es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente.
- ❖ Robert C. Camp "Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para comparar nuestra propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia.

1.5 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, estos procesos incluyen la capacitación de empleados, creación de estándares medibles para la calidad de los resultados y la comprobación periódica de elementos para detectar cualquier inconsistencia.

Métodos comunes de control de calidad

- ❖ Inspección - proceso predominante de control de calidad y requiere que las organizaciones realicen exámenes visuales y de prueba sobre los procesos de producción y fabricación, se realiza a lo largo de cada etapa de la producción, desde la entrada, la transformación hasta la salida.
- ❖ Control estadístico de calidad - utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad.
 - 1) Muestreo y análisis de aceptación-una unidad de productos finales debe muestrearse basándose en sus rasgos y funciones definitorias.
 - 2) Gráficos de control - herramienta para el control estadístico de procesos
 - 3) Medidas correctivas - Las métricas obtenidas a partir de estos métodos estadísticos aumentaran la visibilidad de los problemas dentro de los procesos operativos.

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

La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados.

Algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health son métodos que preparan el uso de herramientas de Calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas e indican acciones de mejora más efectivas. El ciclo PDCA es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos.

La PDSA es una hoja de ruta que ayuda a aplicar un nuevo conocimiento sobre un determinado aspecto del proceso o corregir e integrar el conocimiento preexistente, proponiendo así cambios que generen mejoras.

Six Sigma es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente. . LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS, LISTA DE CHECKLIST, LISTA DE CHECKLIST

CONCLUSION

Es importante tener una visión positiva en cuestiones de salud, la búsqueda de una mejor preparación en los diversos temas y ramas médicas para brindar un buen servicio al usuario, en los últimos años la tecnología nos permite tener un mejor control y conocimiento sobre enfermedades, padecimientos y la atención del cliente en los servicios de salud, la calidad busca cada vez más la perfección.

En los últimos años la calidad se ha convertido en un aspecto muy importante dentro de las organizaciones, por lo que su importancia ha sido reconocida y sus directrices han sido aplicadas en gran cantidad de empresas alrededor del mundo, esta además sigue evolucionando en la búsqueda de aspectos que permitan mayor crecimiento de las instituciones.

La Normalización dentro de una empresa fija las bases para el presente y el futuro, esta normalización puede ser aplicada a cualquier empresa y puede ser adaptada a los requerimientos particulares de cada organización. La aplicación de normas busca la mejora del funcionamiento y la eficiencia en la utilización de los recursos, lo que bien llevado puede conducir a la reducción de costos. Las Normas ISO son un referente de calidad a nivel mundial y permiten a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para la sobrevivencia de las empresas en un mundo globalizado.

BIBLIOGRAFIA Y FUENTES DE CONSULTA

1. Munch Galindo, Lourdes, Mas allá de la excelencia y la calidad, 3ª ed., México 2012. Ed. Trillas."Calidad". En: Significados.com. Disponible en:
2. <https://www.significados.com/calidad/> Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.
3. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/>
4. [https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos de gestión de la calidad en instituciones públicas de salud en México](https://www.researchgate.net/publication/315758344Modelos_de_gestión_de_la_calidad_en_instituciones_públicas_de_salud_en_México)
5. <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>
6. <https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidadysuscontribuciones/>
7. <https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>
8. <https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/qualitycontrolmethods.html>
9. <https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidadparte-1/>
10. <https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketingparaserviciosde-salud/>