



Mi Universidad

mapa conceptual

Nombre del Alumno: Cirenía Guadalupe Mijares Cristiani

Docente: Nelva Gálvez García

Nombre del tema: calidad en los servicios de salud del siglo XX al siglo XXI

Nombre de la Materia: administración de la calidad en salud

Nombre de la Licenciatura: Maestría En Administración En Sistemas De La Salud

Cuatrimestre: cuarto Cuatrimestre

Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad/Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

La 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.

La 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 influyen directamente en esta definición. El término calidad proviene del latín qualitas o qualitatis.

La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que el desarrollo de Programas de Garantía de Calidad es una necesidad en términos de eficiencia y una obligación en términos éticos y morales.

Existen varios métodos para diseñar los criterios y estándares para garantizar la calidad; tres son los más connotados:
1.- El propuesto por Donabedian.
2.- El referido por Jackson.
3.- El diseñado por Vidal & Reyes

Monitoreo Y Evaluación De La Calidad
La nueva norma ISO 9001:2015, introduce en la cláusula 9 como "Evaluación del Desempeño", un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC, los indicadores clave de rendimiento que se utilizaban en las anteriores versiones de la norma.

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.

Modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud La Secretaría de Salud de México es una secretaría de estado encargada de la salud del pueblo mexicano

El modelo privilegia el impacto social de la gestión de la calidad, asocia la obtención de ventajas competitivas a la creación de valor. 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.

*En el Plan Nacional de Desarrollo 2007 2012 y se plantea la siguiente visión: "Ser un hospital, seguro, competitivo e innovador en la atención médica" (SEDENA, 2011).
*El modelo de calidad de la Subdirección de Servicios de Salud de Pemex se centra en medir el nivel de calidad, competitividad y sustentabilidad de cada unidad médica, a través de impulsores de valor.
*Todos los modelos con la excepción del modelo del ISSSTE, incluyen la variable liderazgo.

Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud/Benchmarking y reingeniería de Procesos

Edward Deming

Es considerado por muchos como el padre de la calidad. Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales

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. Tiene cuatro fases:

1. Planear
2. Hacer
3. Verificar
4. Actuar.

Joseph M. Juran

Es 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."

Distingue dos tipos de calidad:

1. De diseño
2. De conformidad

Además resalta las siguientes ventajas competitivas:

1. Disponibilidad
2. Servicio técnico

Propuso la "Trilogía de Jurán" la cual consta de:

1. Planificación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejora de la calidad

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.

El control de la calidad tiene los siguientes objetivos:

1. Mejorar la productividad
2. Mejorar la calidad de los productos
3. Aplicar la calidad a todas las actividades de la empresa
4. Dividir los beneficios obtenidos entre consumidores, empleados y accionistas
5. Mejorar el nivel de vida de las personas

Armando Feigenbaum

En 1956, en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de "control total de calidad". Su definición de calidad: "La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso."

Philip Crosby

Es un importante consultor de calidad en USA. 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.

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 A. Shewhart

es el creador del gráfico hoy conocido el 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 "La datos deberían ser presentados de tal forma que preserven la evidencia original con el fin de asegurar la utilidad de las predicciones que se realicen a partir de ellos".

El Benchmarking

"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 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.

METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING

- *ETAPA 0. Generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking
- *ETAPA 1. Determinación de objetivos estratégicos para la organización
- *ETAPA 2. Determinación del elemento objeto del benchmarking
- *ETAPA 3. Determinación del equipo de benchmarking
- *ETAPA 4. Selección de socios de benchmarking
- *ETAPA 5. Recopilación de la información
- *ETAPA 6. Análisis de la información
- *ETAPA 7. Implantación de las mejoras
- *ETAPA 8. Presentación de los resultados
- *ETAPA 9. Re calibración de objetivos

Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud/ Alcances y limitaciones de las estrategias industriales 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. En general, estos procesos incluyen la capacitación de empleados, la creación de estándares medibles para la calidad de los resultados y la comprobación periódica de elementos para detectar cualquier inconsistencia.

2 Métodos comunes de control de calidad
*Inspección
*Control estadístico de calidad
Este método se puede dividir en 3 partes-
1. Muestreo y análisis de aceptación
2. Gráficos de control
3. Medidas correctivas

En salud, estos métodos forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados. La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados

Hay diferentes técnicas disponibles para ayudarle a averiguar lo que hay que hacer.
Algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health

Las herramientas básicas de control de calidad

1. LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS
2. LISTA DE CHECKLIST
3. DIAGRAMA DE PARETO O GRÁFICO
4. ESTRATIFICACIÓN
5. DIAGRAMA DE ISHIKAWA
6. 5W3H
7. GRÁFICOS DE DISPERSIÓN.
8. DIAGRAMA DE CONTROL
9. HISTOGRAMA

Estrategias de Marketing para Servicios de Salud.

1. Crea un ambiente agradable y cordial
2. Llevar un control de ingresos y egresos
3. Conoce a tu competencia
4. Conoce a tus pacientes
5. Trabaja en equipo

Conclusión

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:

- **Eficaz** – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro** – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado;
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

- **Oportuno** – reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;
- **Equitativo** – proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;
- **Integrado** – proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;
- **Eficiente:** maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

Bibliografía

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/1aa0fc1be761420903dc8759bddd671.%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20SIST>

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1