



**Nombre del Alumno**

OCTAVIO DANIEL GORDILLO NARVÁEZ

**Nombre del tema**

*Calidad de los servicios de salud en el siglo XX y siglo XXI*

**Nombre de la Materia**

*Administración de la calidad en sistemas de salud*

**Docente**

*Nelva Gálvez García*

**Nombre de la maestría**

*Maestría en sistemas de salud*

Comitán de Domínguez, Chiapas a 15 de octubre de 2022

## *Calidad de los servicios de salud en el siglo XX y siglo XXI*

Dentro de los sistemas para la evaluación y mejorar la calidad del sistema de salud podremos encontrar una norma muy conocida, el cual es un sistema de gestión de calidad que ayudaran al desarrollo de alguna organización, empresa, para que este cuente con la estandarización adecuada.

Esta norma que cuenta con una base racional que es la encargada de encontrar la satisfacción del cliente o llegar a ese punto, en donde este encuentre como satisfacer sus necesidades, estas que a través del tiempo irán cambiando y serán de mayor dificultad para cumplir o se tendrá alguien con quien competir y mejorar el producto para ganarse al cliente y lograr su satisfacción al conseguirlo.

Contar con un buen sistema de gestión de calidad, brinda mucha confianza ya que este se encargara de brindar un servicio o un muy buen producto con la finalidad se satisfacer las necesidades del cliente e ir mejorándolo conforme vaya avanzando el tiempo y la competencia vaya exigiendo para no perder la calidad y la preferencia, así mismo ganarse la confianza de todos los clientes y seguir trabajando para ser mejor cada día mejorando la calidad y todo esto causara un gran impacto en la capacidad operativa y económica del servicio o producto por lo que se obtendrán grandes beneficios para la organización, siempre estar enfocados en satisfacer las necesidades del cliente.

Todo esto para que pueda lograrse deberá haber una evaluación en determinados tiempos o al crear el producto, como pueden ser las conocidas auditorias, revisiones, autoevaluaciones, una vez realizado se tendrá que revisar los resultados, todo con el fin de ver los posibles fallas y observar que mejorías se pueden hacer para cumplir con las expectativas deseadas.

En dado caso que exista durante la evaluación alguna situación desfavorable, se tendrá que realizar una mejora continua, esto con la finalidad de aumentar la probabilidad de lograr la satisfacción del cliente buscando alternativas, evaluando los

resultados y haciendo los cambios necesarios, todo esta gestión a través del sistema de calidad iso 900, en donde el principal objetivo es la satisfacción del cliente cumpliendo todas sus necesidades y expectativas de lo que busca, se deberá enfocar en todos los requisitos que este necesite y ya el determinara que tan aceptable es el producto de acuerdo a sus necesidades.

Las organizaciones deberán estar actualizándose para cumplir todas las necesidades, también compitiendo con las demás organizaciones con la mejora continua de los productos en lo técnico para que el cliente siga eligiendo a la organización y no perder al cliente.

Dentro del sistema de gestión de calidad existen diferentes metodologías dentro de las cuales está la del proceso todo basado en la norma iso 9001, en donde deberá haber una revisión inicial en donde se verificara el estado de la organización, también tendrá que tener un diseño de documentación, donde tendrá que haber todas las premisas que se deberán cumplir dentro de la organización.

Esta la etapa de implantación en donde se verificara la utilidad del sistema de calidad para tomar la mejor decisión en cuestión de la mejora del producto o servicio, pasando después a la auditoria interna en donde certificara que cumpla con todas las características, la final se unirá todas la etapas anteriores para cumplir con el sistema de gestión de calidad.

El programa de certificación de establecimientos de la atención medica se inició como proyecto para la evaluación del sistema nacional de salud, en donde a partir de su creación ha habido modificaciones para el mejoramiento del sistema y brindar un mejor servicio a través de sus enfoques y métodos, con los diferentes incentivos que consistían en promover la certificación para las instancias de salud, este proceso consta de tres fases las cuales son la inscripción y autoevaluación, la auditoria y el dictamen.

De acuerdo a estas etapas se determinara si el establecimiento estará certificado, que dependerá a las reglas ya establecidas, cada certificación se variable entre uno y cinco años, dependerá de la calificación obtenida durante la misma y el cumplimiento

de las reglas y al final también la organización decidirá si quiere recertificarse para el cumplimiento de los requisitos.

Las fases que antes se mencionaron se describen a continuación:

La autoevaluación e inscripción deberá contar con las siguientes características, deberá tener un año de funcionamiento, contar con las licencias y avisos de funcionamiento, no tener procedimientos administrativos abiertos, se les realizara una acreditación la cual deberán aprobar como prestadores de servicio.

La segunda fase que es la auditoria, consta de la evaluación centrada en el paciente, en cumplir las metas internacionales de seguridad del paciente. Todo esto se hará a través de rastreadores que se encargaran de la auditoria en los pacientes.

En la tercera y última fase que es el dictamen se decide si el establecimiento certifica o no bajo las once reglas de decisión.

Como anteriormente se comentaba sobre la acreditación que se realiza en el sistema de salud, en donde se evalúa la gestión de procesos para detectar los errores y deficiencias para mejorar el sistema d salud, todo esto con el fin de garantizar un buen servicio de salud, con condiciones de calidad, humanización y efectividad, todo esto con el fin de generar confianza entre los clientes cumpliendo con buenos resultados.

Con un buen sistema de calidad lo que se pretende más que nada es brindar un buen servicio y dar buenos resultados a través de las diferentes evaluaciones o acreditaciones que se realizan al sistema de salud, pero todo en beneficio de la comunidad y la salud del mismo.

Bibliografía:

Antología unidad II