



Nombre del Alumno: Karla Rocio De Los Angeles Garcia
Hernandez

Nombre del tema: Ensayo (unidad I)

Nombre de la Materia: Administración De La Calidad En
Sistemas De Salud

Docente: Nelva Gálvez Garcia

Cuatrimestre: 4 Cuatrimestre

San Cristóbal De Las Casas Chiapas A 06 De Octubre De
2023



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

Calidad es la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Muchos autores hay definido el concepto de calidad a manera de su perspectiva y como algo complejo, pero en si la calidad se basa en satisfacer en tiempo y forma necesidades y criterios del mismo.

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.

Garantía De La Calidad En Salud

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.

La garantía de la calidad tiene elementos importantes a considerar:

Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del Paciente y de la comunidad a la que sirve. Se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.

Utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios. Alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua de la calidad.

Monitoreo Y Evaluación De La Calidad

El análisis es un 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.

Así también el Analizar y evaluar los datos que han sido recogidos es fundamental para asegurarse que los procesos se encuentran en buen funcionamiento, según las necesidades de la organización.



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.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE MODELOS DE LA MEJORA CONTINÚA DE LA CALIDAD GENERADOS EN LA INDUSTRIA DE LOS SISTEMAS DE SALUD

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.

El modelo hace énfasis que la visión final de la gestión de la calidad es la satisfacción de paciente y de sus grupos de interés.

Este modelo muestra que se debe:

- Proporcionar la adopción de una cultura organizacional de calidad caracterizada por el enfoque a resultados, satisfacción de los usuarios y servidores públicos
- Cambiar la forma de administrar la unidad médica para alcanzar la atención.
- Promover una cultura de auto evaluación como instrumento de la identificación de áreas sólidas y de oportunidad de mejora.
- Propiciar se lleve a cabo un efecto multiplicador a partir de facilitar en forma documentada y vivencial, el intercambio de mejores prácticas en materia de la administración por calidad total entre las diversas unidades participantes en el premio nacional de calidad.



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

Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial

1. Edward Deming: padre de la 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.
2. Joseph M. Juran: 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.
3. Kaoru Ishikawa: resalta que el control de calidad también debe aplicarse en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general.
4. Armand Feigenbaum: el propone el concepto de que La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.”
5. Philip Crosby: define que la calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”.

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, Los 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.

BENCHMARKING Y REINGENIERÍA DE PROCESOS

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. Así también 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.

Con este panorama, sólo existe un camino para sobrevivir en el negocio: el de la excelencia. Para ello las empresas deben tener una potente estructura organizativa que no se base sólo en la determinación de cargos y sus correspondientes autoridades y responsabilidades, sino que ha de existir una serie de procedimientos y metodología de trabajo que lubriquen el funcionamiento de dicha empresa.

El benchmarking consistente en etapas de planeación, análisis, integración, acción, madurez, el benchmarking de lanzamiento, desarrollo, recopilación, análisis implantación presentación etc.

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.

Sin embargo, es importante tener presente que la omisión total de la etapa de inspección dará lugar a la pérdida de recursos debido a los productos defectuosos

ENCUENTROS Y DESENCUENTROS DE LOS MÉTODOS GESTADOS EN LA INDUSTRIA Y EN LOS SERVICIOS DE SALUD

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.

Con la gestión de la calidad, las empresas mejoraran la visibilidad de los problemas dentro de sus prácticas de fabricación, permitiendo la realización de acciones correctivas.

Las estrategias para garantizar la calidad exhaustiva se implementan en diversas industrias, desde la fabricación de automóviles hasta la producción de alimentos.



MÉTODOS COMUNES DE CONTROL DE CALIDAD

Es importante tener presente que la omisión total de la etapa de inspección dará lugar a la pérdida de recursos debido a los productos defectuosos.

Inspección Este proceso de control de calidad implica una evaluación exhaustiva de todos los artículos de un producto. El uso de este tipo de control de calidad del producto se asegurará de que haya más precisión y eliminará cualquier posibilidad de vender productos defectuosos.

INSPECCIÓN DE PROCESOS

Se 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 CALIDAD

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

MUESTREO Y ANÁLISIS DE ACEPTACIÓN

El muestreo de aceptación aclara el grado de comercializabilidad y garantiza que solo se acepta un cierto porcentaje de productos defectuosos.

GRÁFICOS DE CONTROL

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.

Una tabla de control también se puede utilizar para las variaciones causadas por humanos o máquinas y puede ayudar con el abastecimiento del problema.



MEDIDAS CORRECTIVAS

Ganancia en el control de calidad, más personas se sentirán atraídas por una marca que es reputada por vender productos que tienen una calidad excepcional.

- Garantizar la seguridad del producto
- Aumento de la lealtad de los clientes
- Marca positiva

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

El uso de estas metodologías se define de acuerdo con la complicación de los problemas y sus impactos en el desempeño de la organización. 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.

Las herramientas de calidad también se han adaptado en las industrias de la salud y este movimiento es nuevo y sin duda facilitará, mejorará, racionalizará y abaratará la atención sanitaria. Además de estas metodologías, las Herramientas de Calidad se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa.

Las herramientas básicas forman parte de procesos estructurados y están relacionadas con problemas triviales independientemente del nivel de complejidad.

BIBLIOGRAFIA

ANTOLOGÍA DE LA MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE SALUD