



Nombre del Alumno:

LOPEZ ROBLERO LESLY

Tema:

ENSAYO DE LA UNIDAD 1

Parcial: 1

Nombre de la Materia:

ADMINISTRACION DE CALIDAD EN SISTEMA DE SALUD.

Nombre del profesor:

NELVA GALVEZ

Nombre de la Licenciatura:

EN ENFERMERIA

Cuatrimestre: 2

Introducción

En el siguiente trabajo se pretende enfatizar puntos muy importantes como la calidad y mejora continua. Se mencionarán autores importantes en el servicio de la salud, de igual forma se añaden encuentros y desencuentros, alcances, limitaciones y estrategias en la industria y servicios de salud

Es muy importante hacer un énfasis en la mejora continua, ya que trata de cambios pequeños, pero de continuo movimiento. Cuando se quiere mejorar algo, se tiene que tomar en cuenta lo que se quiere realizar, en qué áreas y con qué objetivos en relación con los servicios de la salud.

Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.

Acorde con 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 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.

En el caso de garantía de la calidad en salud; la Organización Panamericana de la Salud¹ (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. Para Donabedian, existen dos elementos centrales para garantizar la calidad: monitoria y un adecuado sistema de salud.

En cuanto a 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. Una vez más, se requiere que la organización conserve evidencia documentada de los resultados.

Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

En la lectura podemos encontrar que; la Secretaría de Salud de México es una secretaría de estado encargada de la salud del pueblo mexicano; así como de su educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento a través de diversos programas de salud. Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto público (centros de salud, hospitales, sanatorios, clínicas, consultorios médicos).

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. 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.

Por lo tanto, este modelo muestra que se debe:

Proporcionar la adopción de una cultura organizacional de calidad caracterizada por el enfoque a resultados, la satisfacción de los usuarios y servidores públicos, fundamentada en el establecimiento de hábitos y conductas relacionadas con la mejora continua, la innovación y la creación de valor que conduzca a la competitividad.

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.

En el siguiente punto, se mencionan algunos contribuidores muy importantes con respecto a la industria y en los servicios de salud.

Edward Deming. “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”. 1. Planear 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar

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. La adecuación siempre será determinada por el comprador y nunca por el vendedor. “

Igualmente contribuyen Kaouru Ishikawa, Armand Feigenbaum, Philip Crosby, Wilfredo Pareto y Walter A. Shewhart.

Benchmarking y reingeniería de Procesos.

A continuación, conoceremos El Benchmarking, el cual 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.

Por consiguiente; las siguientes tres presiones externas condicionan la dirección de las empresas, por lo que podemos decir que los directivos de las empresas actuales están dirigidos por sus clientes, su competencia y la sociedad que les rodea.

Por un lado, los clientes son cada vez más exigentes y ya no basta sólo con satisfacerlos mediante el mero cumplimiento de los requisitos contratados (necesidades explícitas) sino que ahora es necesario sobre satisfacerlos, es decir, proporcionarles cualidades en los productos/servicios ofrecidos que no solicitan explícitamente pero que les sorprenderán gratamente (necesidades implícitas).

Por otro lado, la competencia es cada día mayor debido a la globalización de la economía, lo cual obliga a las empresas a proporcionar mejores productos/servicios a menor precio para mantenerse dentro del mercado.

Luego las empresas, cómo parte fundamental de nuestra sociedad, deben ser respetuosas con la misma, cumpliendo rigurosamente todas las reglamentaciones en materia medioambiental, de seguridad laboral, o de cualquier otro tipo que determinen las administraciones.

En efecto, 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.

A continuación, se presenta un modelo de metodología de benchmarking en la que se trata de incluir todos aquellos requisitos que permitirán a la empresa su desarrollo eficiente, haciendo hincapié en la necesidad de integrar dicha metodología en el sistema de gestión de la empresa.

- 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.

En definitiva, 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. Se dice que las estrategias para garantizar la calidad exhaustiva se implementan en diversas industrias, desde la fabricación de automóviles hasta la producción de alimentos. 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.

Ahora veamos los métodos comunes de control de calidad.

Comenzando con la inspección: las organizaciones de inspección de productos deben evaluar la calidad de un artículo y aislar los productos defectuosos para evitar que se vendan. Dependiendo de las circunstancias y de cuantos elementos de una unidad se están revisando, hay 2 tipos generales de inspecciones para elegir: 100% Inspección y la inspección de muestras, o la inspección parcial.

En seguida tenemos la Inspección de procesos. Esta evalúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción. Estos elementos contribuyen a la creación de un producto final e inspeccionarlos a fondo asegura resultados de alta calidad.

Después está el análisis de inspección. Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos. Utilizando los datos de las inspecciones, los equipos de gestión pueden comprender mejor su proceso de producción y evaluar los cambios necesarios para mejorar la calidad.

Con respecto al control estadístico de calidad; este método se puede dividir en 3 partes: 1. Muestreo y análisis de aceptación, 2. Gráficos de control y 3. Medidas correctivas.

Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud.

En este apartado es importante señalar que, 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. 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 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.

Para empezar; PDCA es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos. Se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores.

Enseguida tenemos otro ciclo bien conocido para mejorar los procesos, este es DMAIC, siendo una alternativa a PDCA en proyectos más complejos. DMAIC es ampliamente utilizado en Six Sigma y su hoja de ruta de diseño es más conocida.

Por otro lado; 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.

También es importante agregar el Six Sigma, ya que es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente. Estos resultados son siempre coherentes ya que sus datos se recopilan de forma estructurada y los resultados presentados por los gráficos (indicadores) deben expresar qué información afectará a estos resultados. Lean Six Sigma busca reducir los residuos.

Por último, tenemos el método Lean Health, también basado en industrias magras (NdT. terminología del método Just in Time) apunta a acciones para la atención de la salud y debido a las necesidades de los hospitales que por estudio de los procesos se adecúa para mejorar los servicios hospitalarios.

Las herramientas básicas forman parte de procesos estructurados y están relacionadas con problemas triviales independientemente del nivel de complejidad. Algunos ejemplos son: la reducción de las quejas de los clientes, el tratamiento de las desviaciones y las actividades rutinarias; además de optimizar el tiempo de una sala de emergencias.

Para terminar, es bueno mencionar las herramientas básicas de control de calidad, estas son: Lluvia de ideas 5 WHYs, lista de checklist, diagrama de Pareto o gráfico, estratificación, diagrama de ISHIKAWA, 5W3H, gráficos de dispersión, diagrama de control e histograma.

Conclusión

En resumen, este ensayo busca dar a conocer la importancia y las diferentes ventajas que tiene la implementación adecuada de un sistema de gestión de la calidad en las instituciones de salud, mejorando el servicio al usuario y la eficiencia y funcionamiento de la institución de salud, permitiendo un mejoramiento del sistema general de salud en el país y de cada uno de sus ciudadanos.

Cabe recalcar que, el paciente debe ser la prioridad en todas los hospitales y clínicas, y con un sistema de calidad, se estandarizarán los procesos y procedimientos que permitan lograr ese objetivo de la mejor y más eficiente forma que se pueda establecer, al igual que permite la continuidad y el control de las actividades para poder tomar las acciones correctivas necesarias para brindar la mejor atención.