



Mi Universidad

ENSAYO

Nombre del Alumno: YONNY ALEXANDER SANTIAGO GARCÍA

Nombre del tema: UNIDAD I

Parcial: 4

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

Nombre del profesor: NELVA GÁLVEZ GARCÍA.

Nombre de la Licenciatura: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

Cuatrimestre: 4

Lugar: Chilón Chiapas a 06 de octubre de 2023

Introducción

Hoy en día la calidad es un tema que está inmerso en todos los sectores productivos y principalmente en el sector salud. Estos servicios están dirigidos a los usuarios, pacientes y a la población a la que se presta el servicio.

Por otro lado los profesionales y autoridades administrativas de la salud que son los encargados de brindar el servicio tienen el compromiso de trabajar en conjunto con las organizaciones para establecer y poder cumplir las gestiones de calidad y los objetivos que satisfagan las necesidades de los usuarios. es por ello que a continuación se describen las características de los sistemas de salud.

Unidad 1: administración de la calidad en sistemas de salud

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

Significado de Calidad: 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.

Según E.W. Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.

Existen elementos comunes se encuentran tanto explícitamente, como de forma implícita.

- 1.- Necesidades
- 2.- Expectativas
- 3.- Mercado Cliente
- 4.- Satisfacción

Garantía de la calidad en salud

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

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.

Monitoreo Y Evaluación De La Calidad

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.

1.2 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.

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.

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.

La principal conclusión que se obtiene de la comparación de los modelos es la gran disparidad de enfoques de los modelos de calidad de las instituciones públicas de salud en México ya que 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

Kaouru Ishikawa

(Japón, 13 de julio de 1915 – 16 de abril de 1989)

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.

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

Taylor es un buen exponente de cómo se consideraba la calidad (o la producción) hasta principios del siglo XX.

Es considerado como el padre de la Administración Científica del Trabajo, obsesionado con el tiempo de ejecución y el análisis estadístico de las diferentes tareas que se realizaban en la cadena de producción.

Shewhart demostró que este proceso de corrección reactiva aumentaba la variabilidad y degradaba la calidad de los sistemas de producción. 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.

1.4 Benchmarking y reingeniería de Procesos

Michael J. Spendolini

"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas industriales, con los competidores más difíciles o con aquellas empresas a las que se reconoce como líderes"

El **Benchmarking** 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.

Presiones que condicionan sus políticas de actuación:

- 1.- los clientes
- 2.- la competencia
- 3.- las empresas

Estas 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.

- **METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING**

1.- el proceso de Robert C. Camp

2.- el proceso de Michael J. Spendolini

3.- el benchmarking consistente en etapas de planeación, análisis, integración, acción, madurez

4.- el benchmarking de lanzamiento, desarrollo, recopilación, análisis, implantación, presentación, etc.

5.- el proceso DEA (Data Envelopment Analysis)

6.- el proceso implementado en John Deere

Básicamente todos estos procesos consisten en lo mismo, aunque lo más importante para desarrollarlo con éxito, es adaptar el método patrón a la empresa que lo ejecute.

1.5 Encuentros y desencuentros 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.

Las pruebas de calidad también garantizan que los productos finales cumplan con todos los requisitos de producción para que se puedan cumplir las expectativas de los consumidores.

Hay dos enfoques principales que todas las empresas deben tener en cuenta para sus sistemas de gestión-inspección y control estadístico de calidad.

- **Métodos comunes de control de calidad**

1.- inspección: utiliza solo una cantidad selecta de un producto para la evaluación y sus resultados darán lugar a aceptar o rechazar toda la unidad.

2.- 100% inspección: se implementa típicamente para evaluar bienes valiosos, como el oro y la plata, o cuando los artículos son propensos a ser defectuosos durante los procesos de producción, como carnes y productos.

- **Inspección de procesos**

Valúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción. La inspección de calidad del proceso minimiza los cuellos de botella del proceso y reduce el desperdicio de recursos.

- **Análisis de inspección**

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. También

pueden confirmar que sus productos cumplen con las especificaciones y calcular los costos adicionales para reparar productos defectuosos.

- **Control estadístico de calidad**

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

Este método se puede dividir en 3 partes:

1. Muestreo y análisis de aceptación
2. Gráficos de control
3. Medidas correctivas

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

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.

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.

Las herramientas básicas de control de calidad

1. **LLUVIA DE IDEAS 5 WHYS:** técnicas para definir claramente qué problema se alcanzará, a través de la estimulación de ideas en el equipo
2. **LISTA DE CHECKLIST:** Es un formulario para tabular y supervisar datos de un conjunto de tareas necesarias agrupadas por categorías
3. **DIAGRAMA DE PARETO O GRÁFICO:** A través de un gráfico de barras con líneas se identifican elementos que mayor importancia
4. **ESTRATIFICACIÓN:** dividir la información, los datos, en diferentes grupos para buscar las causas o fuentes de un problema.
5. **DIAGRAMA DE ISHIKAWA:** También llamado *diagrama de causa y efecto* tiene la función de identificar y clasificar en categorías útiles posibles causas de problemas o aspectos relacionados con la calidad.
6. **5W3H:** Esta herramienta ayuda a estructurar el plan de acción, se la utiliza para llevar a cabo la planificación e implementación de la solución de forma organizada, identificando acciones, métodos, responsables, plazos y recursos asociados todos definidos sin dejar ninguna duda por parte de los gerentes si su equipo.

7. **GRÁFICOS DE DISPERSIÓN:** se puede identificar y estudiar un determinado proceso.
8. **DIAGRAMA DE CONTROL:** herramienta estadística que permite a través de gráficos realizar un seguimiento y estudiar cómo cambia un proceso específico a lo largo del tiempo.
9. **HISTOGRAMA:** mediante un gráfico de barras y se utiliza normalmente para representar la distribución de la variación de los datos cuantitativos y mostrar la frecuencia con la que cada valor diferente aparece en un conjunto de datos.

Conclusión

Los sistemas de salud en nuestro país han tomado suma importancia en nuestros servicios ya que a partir del siglo xx se han considerado un elemento fundamental para llevar a cabo los procesos de acreditación y certificación de la unidad y del personal que brinda los servicios a la población, es por ello que diversos actores han expuestos sus teorías y clasificaciones sobre cómo llevar a cabo el proceso de implementación, desarrollo, evaluación y seguimiento de la mejora de los procesos de atención a la salud, mediante la gestión por medio de los administrativos y directores de la institución.

Bibliografía

UDS ANTOLOGIA ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD, PAG. 9 A 55.