



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Roberto Carlos Hernández García

Nombre del tema: *Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad. Análisis comparativo de modelos de mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud. Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud. Benchmarking y reingeniería de procesos. 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.*

Parcial: 1ª. Unidad

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

Nombre del profesor: Dra. Nelva Gálvez García

Nombre de la Maestría: Administración en Sistemas de Salud

Cuatrimestre: Cuarto

Lugar y Fecha de elaboración: 06 de octubre 2023

INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de obtener los conocimientos necesarios de la materia Administración de Calidad en Sistemas de Salud, se realizó el presente ensayo para definir el concepto de calidad, los modelos con los que se ha logrado obtener mayor calidad, los autores que coadyuvaron a comprender lo que significa la calidad en nuestra sociedad a través de la historia, con el uso de herramientas necesarias para poder interpretar de manera clara y objetiva las mejoras en los diversos sectores que están en la vanguardia de la calidad y continuar dentro del mercado tanto de productos como de servicios.

La calidad es percibida por cada persona de manera diferente, sin embargo con el uso de la calidad por medio de la mejora continua, ha logrado que nuestra sociedad tenga mejor calidad de vida gracias a las diversas industrias.

DESARROLLO

El ser humano ha evolucionado de tal manera que siempre busca la mayor comodidad posible, es por ello que las diversas industrias ofrecen por medio del mercado y la competencia, sus productos y servicios, que satisfagan las diversas necesidades del ser humano con productos y servicios de mayor calidad encontrados en el mercado. Existen diversas definiciones de calidad, que fue plasmada por diversos autores a largo del tiempo, dentro de ellos se puede mencionar al famoso guerrillero Ernesto Ché Guevara, Kaotú Ishikawa, etc., la calidad se encuentra en función de la cualidad y de su durabilidad, de la percepción de los individuos, etc., donde la industria procura entregar un producto o realizar un servicio que el usuario nunca se había imaginado que quería.

Los elementos que son comunes en los diversos conceptos de calidad son: la necesidad, expectativas, mercado, cliente y satisfacción. La calidad en el área de la salud está ligada con la eficiencia, lo moral y lo ético, que incluyan garantía de calidad por medio de criterios y estándares que garanticen la calidad por medio de la descripción detallada de los criterios, elementos para evaluar y los procedimientos para su formación, atributos sustantivos y estructurales, entre otros, dirigiéndolos a satisfacer necesidades y expectativas de la sociedad.

Existen evaluaciones tales como el ISO 9001:2015 para identificar la eficiencia y rendimiento de la gestión de calidad, por medio de muestreo de datos asegurando que los procesos funcionen de manera adecuada y evaluando que los objetivos sean alcanzados.

En la secretaria de salud, para alcanzar la excelencia en la calidad por medio de la gestión de calidad, estará en función del impacto social, que también dependerá de los recursos humanos de las industrias o instituciones y los usuarios. Siempre se debe buscar la calidad, por medio de la mejora continua, la innovación para ser competitiva, de la autoevaluación para tomarlo como áreas de oportunidad.

El tema de calidad trae a mencionar a diferentes personajes que aportaron ideas que sentaron las bases de los sistemas de gestión de calidad, dentro de los cuales mencionare algunos: *Edward Deming* que es el padre de la calidad, y la definió como la producción de bienes y servicios competitivos que requiere un sistema basado en el control estadístico de procesos, esto genera la calidad, con sus cuatro fases: planear, hacer, verificar y actuar. Kaoru Ishikawa con su control de calidad en las actividades de producción y en todas las actividades de la empresa, con sus objetivos: mejorar la producción, mejorar la calidad de los productos, entre otros. *Wilfredo Pareto* aportó el concepto Óptimo de Pareto, las curvas de indiferencia (de preferencia) y la distribución de Pareto, que ayuda al aseguramiento de la calidad.

Walter A. Shewhart, Philip Crosby, y más autores que aportaron a mejorar la calidad en los productos y servicios con sus ideas.

La herramienta para la reingeniería le llama Benchmarking que identifica las prácticas más destacadas, en los países o industrias, acelerando los procesos de reingeniería formulando objetivos de desempeño. Las empresas son sometidas a presiones de sus políticas de actuación por medio de los clientes que son exigentes, la competencia es mayor, las empresas deben ser respetuosas cumpliendo reglamentos en pro del medio ambiente.

El benchmarking ayuda a lograr un alto nivel de calidad, pero ¿qué es el benchmarking? Una de las definiciones la describe como el proceso sistemático y continuo que evalúa los productos, servicios y procesos de trabajo, en función de su metodología dividida en varias etapas: consiste en generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking, la determinación de objetivos estratégicos para la organización, determinación del elemento objeto del benchmarking; determinación del equipo benchmarking, selección de socios de benchmarking; recopilación de la información, análisis de la información, implantación de las mejoras, presentación de los resultados; la última etapa consiste en recalibración de objetivos; gracias a este tipo de proceso los servicios y productos logran la mejor calidad dentro del mercado ofrecido a nuestra sociedad actual.

Las empresas deben invertir en la capacitación del personal para mantenerse dentro de los niveles aceptables de calidad con el objetivo de poder medir la calidad y mantenerse dentro de estos, para detectar inconsistencias, pudiendo prever problemas de las prácticas de elaboración y así corregir lo que se tenga que corregir. Las empresas tienen dos enfoques, el primero es gestión inspección y control de calidad, el segundo consiste en el control estadístico de calidad estadístico y de su probabilidad para mantener la calidad, es por ello que al lograr cubrir las necesidades de los usuarios las marcas de los productos o servicios toman fuerza ante otras que no cumplen con los estándares de calidad.

La calidad de los servicios de salud se plasma en los valores, en lo pragmático de la funcionalidad de los servicios, de la opinión del usuario respecto al servicio, la calidad se puede medir por medio del ciclo PDCA donde mejora los procesos, realizando mejoras modestas en las organizaciones, el siguiente método DMAIC se utiliza en proyectos más complejos, utilizado en Six sigma y su hoja de ruta de diseño, la PDSA mediante una hoja de ruta ayuda al nuevo conocimiento para corregir e integrar el conocimiento preexistente, para proponer mejoras, el otro método es el Six Sigma que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y que logren la máxima satisfacción en los usuarios, el método Lean Health es para la atención en la salud y a las necesidades de hospitales que los procesos se adecuan para mejorar los servicios de hospitales; las herramientas de calidad se

adaptan en los servicios de salud que mejorará, racionalizará y disminuirá costos de atención médica. Las metodologías mencionadas anteriormente se utilizan para el control de calidad, así como, para la planificación de nuevas acciones.

Existen algunas herramientas básicas de control de calidad, las que se apoyan de lluvia de ideas, una lista de chequeo, el diagrama de Pareto, la estratificación (división de información en grupos), el diagrama de Ishikawa (diagrama de pescado), el 5W3H que estructura el plan de acción de acuerdo a las causas de los problemas y no por efectos (planificación y acción), los gráficos de dispersión que sirven para identificar y estudiar un determinado proceso, el diagrama de control que por medio de gráficos se da el seguimiento y se estudia el proceso específico a lo largo del tiempo para informar el rendimiento del proceso y expone problemas de tratamiento que interfieren en el rendimiento del proceso, los histogramas que son graficas de barras que representan la distribución de variación de los datos cuantitativos mostrando la frecuencia de cada valor difiere de los demás.

Las estrategias del marketing en servicios de salud son muy importantes, por lo que me permitiré mencionarlos: se debe crear un ambiente agradable y cordial, llevar control de ingresos y egresos, se debe conocer a tu competencia, conocer a los pacientes, se debe trabajar en equipo y siempre tomando en cuenta la importancia de enfermería y del equipo multidisciplinario.

CONCLUSIÓN

La calidad es un concepto que con sus acciones determina la permanencia o no de una industria en el mercado de productos o servicios, para lograrlo se debe a la mejora continua, al trabajo en equipo con el equipo multidisciplinario. La salud es de suma importancia e ineludible, es por ello que las empresas y las instituciones de salud se enfocan en que se ejerza el derecho a la salud, pero para lograr el buen servicio la calidad es parte de ello.

Gracias a que diversos autores coadyuvaron con sus ideas, se crearon métodos que están en pro de la calidad, manejando técnicas de mejora, modelos, etc.

Creo que el servicio de salud siempre debe estar en el punto mas importante para mejorar la calidad de vida de cada usuario que lo necesite, siempre estar enfocado en los objetivos para lograr las metas adecuadas, pero con la mejor calidad posible.

BIBLIOGRAFÍA

UDS. (03 de septiembre de 2023). *plataforma educativa UDS*. Recuperado el 03 de septiembre de 2023, de plataforma educativa UDS:
<https://plataformaeducativauds.com.mx/>