

ENSAYO

**Nombre del Alumno:** Alejandra Guadalupe Magaña Jiménez

**Nombre del tema:** UNIDAD I

**Parcial:** 1

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

**Nombre del profesor:** Docente Nelva Gálvez García

**Nombre de la licenciatura:** Administración en sistemas de salud

*4to Cuatrimestre*

Sábado 07 de Octubre 2023

## INTRODUCCIÓN

Este ensayo tiene como objetivo dar a conocer los conceptos de calidad así como sus derivaciones, el concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, ampliando objetivos y variando la orientación. Hoy en día podemos definir la calidad como “todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”. Promover la calidad en investigación es tratar de mejorar de forma continua las prácticas de investigación de forma que permitan garantizar los resultados y productos de la investigación, y asegurar la trazabilidad de los procesos y actividades de investigación.

El Control de Calidad tuvo su origen en la producción industrial masiva de principios del XX. El desarrollo de los métodos de producción en cadena planteó el primer problema de calidad, en cuanto que ésta estaba ligada a la conformidad con las especificaciones de los productos y sus componentes. Según este planteamiento, a más alta conformidad (calidad), menor número de desechos y reproceso, con lo que el coste del proceso productivo, y del producto, se reduciría.

### **Administración de la calidad en sistemas de salud**

El concepto de **calidad** se ha ido transformando con el paso del tiempo y de acuerdo a las exigencias del propio mercado, dando así un nuevo concepto sobre la Calidad, donde el producto o servicio se diseña en función de los requerimientos y necesidades del consumidor, teniendo en cuenta también conceptos como, el precio, el tiempo, etc. Se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. Es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

La OMS define Calidad como: “Un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos y un alto grado de satisfacción para el paciente y un impacto final en la salud”. Es claro, que el concepto de “mínimos riesgos” lleva implícito, no solamente el acto médico, sino el conjunto de actividades, procesos y resultados generados en el hospital, considerado este como un ambiente único y fundamental.

La **garantía de la calidad** promueve la confianza, mejora la comunicación y fomenta una comprensión más clara de las necesidades y las expectativas de la comunidad. Es un enfoque sistemático para que las personas y los equipos se den cuenta de la importancia de la excelencia; suministra instrumentos necesarios para evaluar los niveles de desempeño actuales y facilitar el mejoramiento continuo.

**El análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generada en la industria de los sistemas de salud**, los distintos modelos de calidad que se aplican en las instituciones públicas de salud tienen diferentes enfoques y alcances. Como parte del proceso de aplicación de los modelos de gestión basados en la premisa de la calidad, las empresas han adoptado los principios de gestión de calidad total.

El Instituto aplica la metodología de Gestión de Riesgos, para identificar los riesgos y problemas, analizarlos, priorizarlos e implementar las estrategias de mejora pertinentes considerando los procesos sustantivos con especial énfasis en los procesos de atención. Para ello, es indispensable contar con la participación activa de los diferentes integrantes del equipo de salud involucrado en dichos procesos, desde el nivel gerencial hasta el operativo.

El enfoque basado en procesos de los sistemas de gestión pone de manifiesto la importancia de llevar a cabo un seguimiento y medición de los procesos con el fin de conocer los resultados que se están obteniendo y si estos resultados cubren los objetivos previstos.

El seguimiento y la medición constituyen, por tanto, la base para saber qué se está obteniendo, en qué extensión se cumplen los resultados deseados y por dónde se deben orientar las mejoras.

Una de las aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud es:

William Edwards Deming es un principal pensador y maestros de la calidad. Las contribuciones de Deming fueron determinantes para el desarrollo de la escuela Japonesa del control de la calidad. Desde que llegó a Japón por primera vez, los científicos, ingenieros y empresarios lo escucharon con atención en aquella.

Hoy día la nueva empresa demanda la incorporación de herramientas modernas como la mejora continua, la reingeniería, el **Benchmarking** y la calidad total para poder diseñar eficientemente sus estrategias operativas y lograr una alta competitividad en los mercados globales y poder mantenerlas operando eficientemente y con altos niveles de rentabilidad económico-financieras.

La base de casi todas las decisiones relacionadas con la fabricación ha sido el costo de operación. Como lineamientos operativos, primero se formulaba la estrategia operativa de la organización, después el departamento de fabricación tenía que encontrar la forma más económica de obtener el producto; poca atención recibía la forma en que se podía utilizar la fabricación para obtener una ventaja competitiva que no fuera necesariamente en costo.

Uno de los puntos clave de cualquier **metodología** consiste en la formación de acuerdos con los socios de Benchmarking, esto se refiere a identificar qué persona o personas de la empresa elegida pueden servir para establecer los primeros contactos de colaboración. Por supuesto, el mejor sistema de Benchmarking es el que cuenta con socios o empresas que colaboran en el intercambio de información y datos de forma conjunta y de mutuo acuerdo. Se deben establecer límites en cuanto a qué información se puede o no divulgar.

Los **métodos de control de calidad** que se han mencionado pueden ser aplicadas a cualquier nivel. No solo los métodos estadísticos sino también la variedad de otros métodos debe ser aplicada para analizar problemas, prevenir su recurrencia y establecer un control. Los miembros de los círculos de calidad deben ser capaces de utilizar las técnicas que han aprendido en la realización de sus labores.

## CONCLUSIÓN

Promover la calidad en investigación es tratar de mejorar de forma continua las prácticas de investigación de forma que permitan garantizar los resultados y productos de la investigación, y asegurar la trazabilidad de los procesos y actividades de investigación.

el Benchmarking es un proceso de mejora continua, relacionado a procesos y prácticas y no sólo a productos, cuyo objetivo es obtener mejoras de desempeño de forma rápida, se realiza entre organizaciones que así lo acuerdan, los socios suelen ser de empresas de sectores diferentes, la meta es llegar a ser el mejor, no simplemente mejorar.

El Benchmarking sirve para impulsar a los directivos a mirar fuera de sus organizaciones, a sus competidores o a otras compañías que sean las mejores en su clase para utilizar el saber colectivo de éstas y así fortalecer su propia organización.

**BIBLIOGRAFIA**

- (C., 2002)
- (Bulle, 2020)
- (González, 2019)
- (ALZUETA, 2018)