



# Mi Universidad

## ENSAYO

*Calidad en los servicios de salud y del siglo XX al XXI*

*Unidad I*

- 1.1 Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.*
- 1.2 Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.*
- 1.3 Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud.*
- 1.4 Bench marketing y reingeniería de proceso.*
- 1.5 Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud.*
- 1.6 Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud.*

*Alumno: Carlos Eduardo Magaña Osorio*

*Maestra: Nelva Gálvez*

*Administración de la calidad en sistemas de salud*

*Maestría en administración en servicios de salud*

*4to Cuatrimestre*

*Villahermosa Tabasco, 07 de octubre del 2023*

## INTRODUCCION

Definir calidad podemos hacer mención que se basa en los conocimientos profesionales basados en la evidencia y fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción hacia el paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario ofreciendo calidad en salud, poniendo en disposición los medios de infraestructura y materiales con tal de poder brindar la máxima calidad eficiente y precisa.

Los Principales modelos de gestión y su integración en la salud la podemos distinguir entre tres grandes tipos de modelos que pueden ser utilizados en la gestión sanitaria como mecanismo de detección de problemas, uso de indicadores de evaluación y definición e implantación de acciones de mejora dentro de ellas se encuentran el:

- Modelo ISO.
- Modelo JCAHO.
- Modelo EFQM.

Estos sistemas se diseñan teniendo en cuenta modelos de referencia que se utilizan como una guía de los aspectos que es necesario tener en cuenta. La finalidad primordial de estos modelos consiste en la adopción de técnicas de gestión que llevan a la mejora continua de la organización.

Hablar de calidad nos referimos 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. La calidad, en relación a los productos o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio, etc.

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.

El autor Avedis Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura. Proceso. Resultado. Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

El modelo de administración por calidad total de la Secretaría de Salud define 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.

El modelo de calidad de la secretaria de Salud es desarrollada 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 de calidad es más descriptivo organizacionalmente que el de la secretaria de Salud y menciona a los departamentos encargados de la gestión del modelo, así como, los sistemas que están involucrados en el. Como un aspecto a destacar está el énfasis en que la calidad es responsabilidad de las áreas médicas operativas, pero también de las áreas consideradas de apoyo como son: Manteneamientos, recursos humanos enseñanza e investigación y Recursos materiales. Conceptualmente es muy rico.

Hablar de Benchmarking podemos definir que 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.

Las mejoras de calidad permitirán a la empresa permanecer en su mercado, aumentar su cuota de mercado, liderarlo e incluso, convertirse en el mejor de su clase.

Para la consecución de dichas mejoras es necesario tener una estrategia de mejora continua que desarrolle y concrete la política de calidad establecida con anterioridad en base a las presiones económicas y sociales que antes hemos comentado. Las empresas actuales tienen dos visiones diferentes de la manera de mejorar: el "kaizen", que consiste en efectuar muchas mejoras pequeñas en base a la reingeniería de recursos humanos y; el "kairyo", que consiste en efectuar una gran mejora en base a la incorporación de una mejor tecnología, o sea, mediante la reingeniería de procesos.

Esta definición se puede desglosar en todos los términos que la componen, de tal forma que nos permitirá conocerlo de forma más exacta:

- Es un proceso, ya que consiste en una actividad que transcurre y se desarrolla
- Es un proceso continuo, ya que no es una actividad eventual que se haga se olvide después. Consiste en la búsqueda constante de las mejores prácticas, y esta búsqueda no concluye nunca, ya que dicho proceso requiere de una actualización constante
- Es un proceso sistemático y estructurado ya que existe una metodología a seguir para ejecutarlo.

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.

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.

Métodos comunes de control de calidad Inspección es un proceso predominante de control de calidad y requiere que las organizaciones realicen exámenes visuales y de prueba sobre los procesos de producción y fabricación.

Para un control de calidad eficiente, las inspecciones deben realizarse con regularidad. Cuando y con qué frecuencia se deben realizar estas pruebas está determinada por los presupuestos de la empresa. 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.

La inspección de muestras, o la inspección parcial, utiliza solo una cantidad selecta de un producto para la evaluación y sus resultados darán lugar a aceptar o rechazar toda la unidad.

La inspección de procesos 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 y inspeccionarlos a fondo asegurará resultados de alta calidad. La inspección de calidad del proceso minimiza los cuellos de botella del proceso y reduce el desperdicio de recursos.

El ciclo 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.

Estructura las decisiones que deben tomarse en todas las etapas para diagnosticar y resolver problemas y rota constantemente, no tiene un final predeterminado. Otro ciclo bien conocido para mejorar los procesos 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. 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. El ciclo PDSA se puede utilizar en cualquier etapa de DMAIC, PDCA, o Lean Health cuando el objetivo es generar algún conocimiento.

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. Esta nueva metodología será objeto de un nuevo texto para presentar y explicar estas herramientas. Todas las metodologías mencionadas anteriormente se pueden utilizar tanto para el control de calidad como para su uso en la planificación de nuevas acciones.

## CONCLUSION

En el Sector Salud la prestación de servicios de salud y la calidad de los mismos no han tenido un desarrollo uniforme. Durante los últimos años se han realizado diversos esfuerzos para revertir esta situación, que no siempre han logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al hacerlo no han sido sostenibles en el tiempo.

Por ello, surge la necesidad y urgencia de desarrollar e implementar una estrategia nacional que permita el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de salud.

El enfoque de gestión de la calidad es impulsado progresivamente en los sistemas de salud, a través de actividades de regulación y evaluación, así como intervenciones que promueven el aprendizaje de los prestadores y de las organizaciones de salud; con la conformación de sistemas de monitoreo y evaluación de la atención dirigidos a garantizar la calidad como paradigma de intervención, al cual progresivamente se van incorporando los aportes de la gestión de la calidad total, principalmente a través de la mejora continua. La gestión de la calidad implica la transformación de la organización mediante el aprendizaje y la mejora permanente que surge como respuestas a las necesidades y expectativas de sus usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf>

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/>

[https://www.researchgate.net/publication/315758344\\_Modelos\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_instituciones\\_publicas\\_de\\_salud\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/315758344_Modelos_de_gestion_de_la_calidad_en_instituciones_publicas_de_salud_en_Mexico)

<https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>

<https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidad-y-suscontribuciones/>

<https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>

<https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/quality-controlmethods.html>

<https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidad-parte-1/>

<https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-paraservicios-de-salud>