



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: L. E. Francisco de Jesús Torres Gómez.

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de Salud.

Nombre del profesor: Mtra. Nelva Gálvez García.

Nombre de la Maestría: Maestría en Administración de los Sistemas de Salud.

IV Cuatrimestre.

07 de octubre de 2023.

UNIDAD I: 1.1 CONCEPTOS DE CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Comenzare mencionando al gran **Edward Deming**, Es considerado por muchos como **el padre de la calidad**. Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales. Definió a calidad como: ***“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”***

En lo personal, al hablar de calidad y poniendo como ejemplo al personal de salud, que es el área donde laboro, para poder ofrecer un servicio de calidad, debe contar con una buena preparación académica, pero claro que no es el caso en haber estudiado en una universidad, contar con varios títulos y haber sacado buenas calificaciones, ser un personal de salud de calidad, implica contar con el conocimiento necesario, aunado a esto, tener experiencia en el área en que me desarrollo, pues como bien se dice, la practica hace al maestro, realizar mis labores fundamentadas, pero mas que nada, contar con la vocación para poder ejercer mi profesión o realizar las actividades que me corresponden. Si hablamos de una empresa, ahora por hacer mención de algo más sencillo, un restaurant, la calidad se da desde que entras al lugar, que este se encuentre limpio, que te llame la atención, que el personal que labora te reciba con amabilidad, que sea un servicio algo rápido, y que al probar el producto te deje un buen sabor de boca, que solo al verlo te de ganas de probarlo, recibiendo siempre una buena atención durante tu estancia, para así con todo esto, salgas satisfecho con deseos de en cualquier momento regresar. Para que un producto sea de calidad, este debe ser llamativo desde el momento en que se observa, que se venda por si solo y que sea exactamente lo que buscas, refiriéndome siempre a la primera impresión que me lleve de este. Al hablar de calidad es un tema sumamente extenso, pues puede existir en un producto, en la atención que alguien ofrece, en material que podemos usar día a día, en un lugar, en algún servicio prestado o en la imagen que una persona nos muestra, los valores con los que cuenta, la amabilidad con que trata a los demás, la educación que tiene, eso hace a una persona de calidad, que a su vez puede destacar a una persona de la otra añadiendo las capacidades o cualidades con las que cuenta. Existen también diferentes formas de evaluar la calidad, ya sea un control de calidad en los productos que diferentes empresas ofrecen, para ver que este cumpla con las pruebas necesarias, bajo los lineamientos que la institución

marca, para que así el producto sea adecuado para el público y pueda ser lanzado al mercado. Ahora bien, en el sistema de salud, existen instituciones y áreas que se encargan por ver y evaluar los estándares de calidad de una unidad hospitalaria, una clínica, centros de salud, casas de salud o un consultorio, la infraestructura con la que cuenta, daños que pueda presentar, material y equipo y lo que haga falta en este, que a su vez dependiendo del área, la tipología, capacidad y población atendida, dependerá para lo antes mencionado, y para el personal con el que deberá contar. Estos procesos se realizan desde la construcción de una unidad, pero también en la acreditación de esta, para poder seguir ofreciendo los servicios con los que cuenta pero también nos servirá para saber si el personal lleva a cabo sus funciones, realiza las actividades que le corresponden, y que estas sean siempre de calidad, pero claro, no solo dependerá de que exista un personal capacitado que pueda ofrecer su servicio a la población atendida, si no también que este cuente con las herramientas necesarias para poder llevar a cabo sus funciones. Un área encargada de esto es el departamento de calidad, hablando a nivel local, el cual es liderado por un gestor de calidad, el cual debe tener conocimiento de los lineamientos que existen para realizar una evaluación, pero claro que, aunque contemos con los elementos necesarios, las herramientas, infraestructura y personal capacitado, los resultados siempre se verán reflejados en la satisfacción del paciente. Como nos podemos dar cuenta, el sistema de salud ha ido mejorando constantemente, además de que exige diferentes normas de calidad y actualización constante, en base a esto exige los cambios en los servicios de salud, además del aumento de población, el descubrimiento de nuevas enfermedades, pues al ser un sistema de salud requiere actualización constante, pues el mundo va cambiando y con los avances médicos e innovaciones tecnológicas, permiten ofrecer un mejor servicio al usuario de salud. Existen varios autores que en su tiempo realizaron aportaciones para el mejoramiento constante en los servicios de salud, y que estos fueran siempre de calidad, pensando en la salud y seguridad del paciente. Muchas de estas aportaciones sirvieron para llevar un mejor control en el sistema de salud, mejorar los servicios, dar nuevas ideas; pues aunque hoy en día las veamos como frases, nos han servido para entender mejor que es la calidad en salud, pues sus aportaciones se realizaron mediante un pensamiento crítico, observando diferentes procesos, realizando pruebas, utilizando métodos científicos, consultando estadísticas y detectando los errores para que estos no fueran cometidos de nueva cuenta, todo esto para perfeccionar los procesos médicos que hoy en día realizamos.

El **Benchmarking** es una herramienta clave para la reingeniería, en mi opinión y por lo que he leído y estudiado, como bien dice, es un método que nos exige la excelencia, o bien en salud, un servicio de calidad. Es una herramienta que nos exige la excelencia, la mejora continua y la perfección, la competitividad, que enseña a mantenerse vigente, a prepararse y mejorar en las actividades que realizamos. Es una herramienta considero yo, fundamental para las empresas, la cual coadyuvara en el mejoramiento de estas, les enseñará a ser una empresa líder, que se mantendrá vigente y cumplirá con las metas que se establezcan, pues enseña a como obtener mejores ganancias, a mejorar su productividad y a ser líder e innovadora.

Calidad en salud es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios la cual abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades. En mi opinión, el objetivo debe ser que todas las personas que necesiten servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. La atención primaria de salud es fundamental, la cual se le debería poner más atención y mejorar la calidad de esta, pues muchos tienen la idea que el sistema de salud es una institución que debe encargarse por cuidar la salud del paciente, pero para muchos esta se da cuando se busca el tratamiento a una enfermedad presente, dejando pasar que un elemento tan importante para la salud es la promoción y prevención, considerándose un elemento fuerte para el sistema, el cual se dará mediante la educación que se le brinda al paciente, la orientación de como mantener un estado de bienestar, el como debe cuidarse y prevenir enfermedades futuras, es por eso que debería ser un nivel de calidad, que cuente con los servicios y herramientas básicos para la atención del usuario, pues de forma personal yo me desempeño en el área de primer nivel y vivo las carencias que mi unidad presenta, lo cual me impide poder brindar una buena atención, perdiendo la calidad del servicio prestado pues la calidad y la resiliencia son conceptos estrechamente relacionados. Los sistemas de salud, para ser resilientes, necesitan prestar servicios de salud de calidad antes de una emergencia de salud pública, mantenerlos durante el desarrollo de la emergencia y mejorarlos tras su finalización. Los servicios sanitarios de

calidad son fundamentales durante las emergencias y sirven como punto de enlace entre las comunidades y el sistema de salud. Realizar una evaluación la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario se ha vuelto cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Este método representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de los servicios y ofrece beneficios a un costo relativamente bajo. Por ejemplo, es posible formular preguntas con el fin de llevar a cabo estudios de mercado acerca de innovaciones en los servicios de salud, identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, tener mayor control en la planeación de los servicios, identificar las quejas de los pacientes descontentos y, además, minimizar los daños a la organización, como es el caso de las demandas legales. Asimismo, es posible documentar los diferentes niveles de desempeño laboral y facilitar la evaluación, de tal forma que contribuya a la mejoría en la calidad de la atención mediante el establecimiento de estándares de desempeño, esto a pesar de la existencia de dudas sobre la capacidad que tiene el usuario para hacer juicios de valor sobre los aspectos técnicos de la atención.

En conclusión, el sistema de salud debe contar con servicios de calidad, los cuales estén creados y pensados para la atención del paciente, buscando siempre la actualización capacitación y preparación del personal, el cual sea capaz de brindar un buen servicio, que tenga la visión de mejorar los servicios de salud, que sea líder y que cuente con la experiencia y el conocimiento necesario para dirigir una unidad de salud, de manera responsable, pues la calidad es y será siempre parte fundamental en el sistema de salud, para que en un futuro nos permita quitar las barreras que nos impiden contar con un red de servicios efectiva en pro de la población.

BIBLIOGRAFIA:

-http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html

-LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD QUE BRINDAN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DESERVICIOS. Autores: Liliana Anacona, Neifi Yadira Ibarra Rios, Marleny Burbano Acosta, Claudia Cecilia Rivera Daza.

-D' Empaire Gabriel. CALIDAD DE ATENCION MÉDICA Y PRINCIPIOS ETICOS. Acta Bioethica 2010; 16 (2): 127-132. Clínica Médica HCC 2001; VI: 143- 148.

-<https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>