



# Mi Universidad

ENSAYO

*Nombre del Alumno: Idalia Margarita Cruz López*

*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*

*Fecha de elaboración: 05/ OCTUBRE /2023 Ocosingo, Chiapas.*

## Introducción

Los sistemas de salud están diseñados para regir como un conjunto de elementos encaminados a guiar, regular, proponer, mejorar y evaluar las gestiones de salud para garantizar a la población un servicio de calidad humanizado de acuerdo a estándares de calidad en todos los niveles de la salud siendo estos públicos o privados. Obteniendo como recompensa la satisfacción de cubrir las necesidades de las personas al momento de brindar un servicio.

Como propósito tiene el de dar respuesta a las necesidades y problemáticas de las personas y la sociedad en cuestiones de salud, mediante los procesos de acreditación a las instituciones que contribuirán al desarrollo y mejora de las mismas.

## Administración de la calidad en Sistemas de Salud

### UNIDAD 1

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

Calidad: se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Calidad del servicio: prestado por una determinada empresa es asociado a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción.

Calidad de un producto: se refiere a la cualidad y durabilidad del bien.

KAORU ISHIKAWA (1988) supuso que la calidad es el hecho de desarrollar, diseñar, Manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.

Garantía de la calidad en salud: Existen varios métodos para diseñar los criterios y estándares para garantizar la calidad.

1. El propuesto por Donabedian.
2. El referido por Jackson.
3. El diseñado por Vidal y Reyes.

La garantía de la calidad tiene elementos importantes a considerar:

1. Se orienta hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del Paciente y de la comunidad a la que sirve.
2. Se concentra en los sistemas y procesos de prestación de servicios.
3. Utiliza información para analizar los procesos de prestación de servicios.
4. Alienta un enfoque de trabajo en equipo para la solución de problemas y la mejora continua de la calidad.
5. Avedis Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos:
  - 1- Estructura.
  - 2- Proceso.
  - 3- Resultado.

Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad, según la cláusula 9.1 de ISO 9001, implica determinar métodos de monitoreo, análisis y evaluación adecuados para obtener información válida sobre el desempeño del sistema y la satisfacción del cliente.

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 continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.**

El modelo de calidad de la Secretaría 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. Asocia la obtención de ventajas competitivas a la creación de valor. En el modelo se distinguen 4 grupos de actores:

- 1.- Los administrativos.
- 2.- Los prestadores de servicio.
- 3.- Los grupos de interés que forman parte del contexto.
- 4.- El usuario que es el centro del modelo y el que recibe y evalúa la gestión de calidad.

Características:

- 1.- adaptación de un enfoque a resultados, la satisfacción de los usuarios y servidores públicos.

- 2.- Cambiar la forma de administrar la unidad médica para alcanzar la atención.
- 3.- Promover una cultura de auto evaluación como instrumento de la identificación de áreas sólidas y de oportunidad de mejora.
- 4.- El intercambio de mejores prácticas en materia de la administración por calidad.

El modelo de calidad es más descriptivo organizacionalmente que el de la Secretaría de Salud y menciona a los departamentos encargados de la gestión del modelo, así como, los sistemas que están involucrados en el.

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.

El modelo de calidad de la Subdirección de Servicios de Salud de Pemex se centra en medir el nivel de calidad, competitividad y sustentabilidad de cada unidad médica, a través de impulsores de valor.

El modelo NARICHA que se propone para la unidad médica de la Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía del Instituto Politécnico Nacional, además de contener elementos que otros modelos tienen como lo son: planeación estratégica, información, liderazgo, prestadores de servicios, usuarios, mejora de procesos, seguridad del paciente, desarrollo del personal, satisfacción del usuario, responsabilidad social, medición, análisis y mejora de resultados, necesidades y expectativas de los pacientes; se agrega el trabajo en equipo para que exista una mejor y mayor colaboración por parte de autoridades y de personal, el entorno, la responsabilidad social y el cumplimiento de objetivos estratégicos.

### **1.3 Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud.**

Edward Deming: (USA, 14 de octubre de 1900 – 20 de diciembre de 1993)

Considerado el padre de la calidad.

Calidad es: 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.

El círculo de Deming: cuatro fases.

1. Planear
2. Hacer
3. Verificar
4. Actuar

Joseph M. Juran: (Braila, Rumania, 24 de diciembre de 1904 – New York, 28 de febrero de 2008).

Pionero en la promoción de los enfoques de calidad.

Calidad es: Resalta la adecuación al uso, lo cual implica que los productos y servicios cuenten con las características que el usuario ha definido como útiles, o bien le generan un beneficio. La adecuación siempre será determinada por el comprador y nunca por el vendedor.

Dos tipos de calidad:

1. De diseño: el producto satisfaga las necesidades del usuario
2. De conformidad: el grado en que los productos se apegan a las calidades definidas.

Ventajas competitivas:

1. Disponibilidad: tiene que ver con su desempeño y vida útil.
2. Servicio técnico

“Trilogía de Jurán” la cual consta de:

1. Planificación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejora de la calidad

Kaouru Ishikawa: (Japón, 13 de julio de 1915 – 16 de abril de 1989).

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.

Armand Feigenbaum:

(Nueva York, Nueva York, 6 de abril de 1922 – Pittsfield, Massachusetts, 13 de noviembre de 2014).

Calidad es: “La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.”

En 1956, en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de “control total de calidad”.

### Philip Crosby

(Wheeling, 1926 – Winter Park, 2001).

*Consultor de calidad en USA. Hizo famosa la frase “calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”.*

Calidad es:

1. Calidad es cumplir los requisitos
2. El sistema para asegurar calidad es la prevención
3. El estándar de desempeño es cero defectos
4. Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos

Wilfredo Pareto: dedicó los últimos años de su vida al estudio de la eficiencia económica y la distribución de la riqueza, trabajos que tienen una aplicación directa en la ingeniería y las ciencias sociales.

Taylor 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.

Se le recuerda por el “modelo T”.

Walter A. Shewhart: 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; los datos deberían ser presentados de tal forma que preserven la evidencia original con el fin de asegurar la utilidad de las predicciones que se realicen a partir de ellos.

## **1.4 Benchmarking y reingeniería de Procesos**

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.

Para sostener una empresa es necesario un sistema de gestión de calidad que se adecue a las posibilidades y necesidades de la misma, y que permita avances en materia de calidad, centrandos estos avances en el logro de los seis ceros a lo largo y ancho de la empresa: cero defectos, cero averías, cero stocks, cero plazos, cero burocracia y cero accidentes.

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.

Las empresas actuales tienen dos visiones diferentes de la manera de mejorar:

1.- El "kaizen", que consiste en efectuar muchas mejoras pequeñas en base a la reingeniería de recursos humanos.

2.- 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.

Wilson Main

"Benchmarking es el proceso sistemático y continuado que emprende una empresa concreta para aprender de las mejores a nivel mundial mediante la evaluación comparativa de productos, servicios, procesos, métodos, procedimientos, estrategias"

#### METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING

ETAPA 0. Generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking

ETAPA 1. Determinación de objetivos estratégicos para la organización

ETAPA 2. Determinación del elemento objeto del benchmarking

ETAPA 3. Determinación del equipo de benchmarking

ETAPA 4. Selección de socios de benchmarking

ETAPA 5. Recopilación de la información

ETAPA 6. Análisis de la información

ETAPA 7. Implantación de las mejoras

ETAPA 8. Presentación de los resultados

ETAPA 9. Re calibración de objetivos

### **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.

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.

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.

Tres aspectos de las inspecciones

1.- Las organizaciones de inspección de productos deben evaluar la calidad de un artículo y aislar los productos defectuosos para evitar que se vendan.

100% Inspección: implica una evaluación exhaustiva de todos los artículos de un producto.

Inspección: 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.

2.- Inspección de procesos: evalúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción

3.- Análisis de inspección: Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos.

Control estadístico de calidad: utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad.

Se divide en 3 partes:

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

Beneficios para el cliente

- 1.- Garantizar la seguridad del producto
- 2.- Aumento de la lealtad de los clientes
- 3.- Marca positiva

Al seguir estos dos enfoques para el aseguramiento de la calidad, las empresas pueden optimizar sus operaciones y maximizar el potencial de su negocio en el mercado.

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

La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados.

Herramientas de calidad:

- 1.- PDCA: 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.



2.- 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.

3.- Lean Six sigma: es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente.

4.- DMAIC : siendo una alternativa a PDCA en proyectos más complejos

5.- Lean Health: apunta a acciones para la atención de la salud y debido a las necesidades de los hospitales que por estudio de los procesos se adecúa para mejorar los servicios hospitalarios.

Las Herramientas de Calidad se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa.

Facilitan la recopilación, el análisis y la visualización de datos complementando y asistiendo a metodologías en la toma de decisiones y pueden dividirse en dos grupos: las herramientas básicas o de control de calidad, que se tratarán en este texto y las herramientas de gestión.

Las herramientas básicas de control de calidad:

Lluvia de ideas 5 whys

Lista de checklist

Diagrama de Pareto o gráfico

Estratificación

Diagrama de Ishikawa

5w3h

Gráficos de dispersión

Diagrama de control

Histograma

Estrategias de Marketing para Servicios de Salud.

1. Crea un ambiente agradable y cordial
2. Llevar un control de ingresos y egresos
3. Conoce a tu competencia
4. Conoce a tus pacientes
5. Trabaja en equipo

## **Conclusión**

Las gestiones en los servicios de calidad hoy en día son sinónimo de competitividad teniendo como medida de resultados, los procesos y el análisis de la interpretación del grado de satisfacción de los usuarios, logrando así una mejora continua, a través de la estandarización de los procesos y la acreditación de los servicios encaminados a mejorar y mantenerse en el mercado de los servicios. A través de los modelos y métodos para medir el grado de satisfacción y evaluación de los prestadores de servicios, logrando recomendarse por sí solos en el mercado de servicios de salud.

## **Bibliografía**

Antología Administración de la calidad en Sistemas de Salud  
UDS cuarto cuatrimestre, pág. 1-55.