

# Resumen

**Nombre del Alumno:** *Jessica Isela Ramón Álvarez*

**Parcial:** *1 er*

**Nombre de la Materia:** *Administración de la calidad en Sistemas de Salud*

**Nombre del profesor:** *Mtra. Nelva Gálvez García.*

**Nombre de la Licenciatura:** *Maestría en Administración en Sistemas de Salud*

**Cuatrimestre:** *4 to*

*Villahermosa Tab., 04 de Octubre del 2023*

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

La 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. La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociado 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 y / 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.

La Organización Panamericana de la Salud<sup>1</sup> (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.

Analizar y evaluar los datos que han sido recogidos es fundamental para asegurarse que los procesos se encuentran en buen funcionamiento, según las necesidades de la organización. El análisis es un parte muy importante del proceso, si no se realiza, se están recogiendo datos sin razón, siendo un gasto económico para el Sistema de Gestión de la Calidad.

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.

## **Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud**

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 fue desarrollado para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad.

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.

La principal conclusión que se obtiene de la comparación de los modelos es la gran disparidad de enfoques de los modelos de calidad de las instituciones públicas de salud en México ya que las únicas variables típicas mayoritarias son: el liderazgo, la información. Cada uno de los modelos tiene elementos importantes que van de acuerdo con la naturaleza de sus lineamientos y el entorno institucional en el que se desenvuelven las instituciones de salud. Solo dos de ellas tiene características similares ya que están orientadas a los servidores públicos que laboran en las fuerzas armadas mexicanas por ello no es posible afirmar que uno sea mejor que el otro, ya que van dirigidos a mercados o sectores distintos.

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

Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

#### **Edward Deming**

Es considerado por muchos como el padre de la calidad. Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales. Tiene cuatro fases: 1. Planear 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar

#### **Joseph M. Juran**

Es uno de los pioneros en la promoción de los enfoques de calidad. “ Distingue 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. Además resalta las siguientes ventajas competitivas: 1. Disponibilidad: tiene que ver con su desempeño y vida útil. 2. Servicio técnico Propuso la “Trilogía de Jurán” la cual consta de: 1. Planificación de la calidad 2. Control de la calidad 3. Mejora de la calidad.

#### **Kaouru Ishikawa**

Resaltó que control de calidad debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa, tales como ventas, abastecimiento, y administración en general.

#### **Armand Feigenbaum**

En 1956, en su libro Total Quality Control, propone por primera vez el concepto de “control total de calidad”. Su definición de calidad: “La calidad es trabajo de todos y de cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso.”

## **Philip Crosby**

Es un importante consultor de calidad en USA. Hizo famosa la frase “calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”.

## **Benchmarking y reingeniería de Procesos**

El 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.

Los clientes son cada vez más exigentes y ya no basta sólo con satisfacerlos mediante el mero cumplimiento de los requisitos contratados (necesidades explícitas) sino que ahora es necesario sobre satisfacerlos, es decir, proporcionarles cualidades en los productos/servicios ofrecidos que no solicitan explícitamente pero que les sorprenderán gratamente (necesidades implícitas). La competencia es cada día mayor debido a la globalización de la economía, lo cual obliga a las empresas a proporcionar mejores productos/servicios a menor precio para mantenerse dentro del mercado. Con este panorama, sólo existe un camino para sobrevivir en el negocio: el de la excelencia. Para ello las empresas deben tener una potente estructura organizativa que no se base sólo en la determinación de cargos y sus correspondientes autoridades y responsabilidades, sino que ha de existir una serie de procedimientos y metodología de trabajo que lubriquen el funcionamiento de dicha empresa. Ya no basta el empeño y trabajo sin descanso de empresarios que han levantado imperios en décadas anteriores, ahora esta capacidad es envidiable pero insuficiente.

### **METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING**

**ETAPA 0.** Generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking El primer paso lo debe realizar la dirección de la organización, la cual debe ser lo suficientemente humilde como para considerar que existen prácticas que son susceptibles de mejoras.

**ETAPA 1.** Determinación de objetivos estratégicos para la organización A lo largo de esta etapa la organización debe conseguir determinar qué es lo que necesita lograr para mejorar sus resultados dentro de su mercado. Por lo tanto lo primero que deberá hacer la organización es definir los indicadores necesarios que mostrarán los resultados de la organización en términos de rentabilidad económica de la actividad empresarial y satisfacción de clientes.

**ETAPA 2.** Determinación del elemento objeto del benchmarking Según muchos especialistas, el BM podría ser aplicado a la mejora de varios elementos

### ETAPA 3. Determinación del equipo de benchmarking

Benchmarking consiste en una actividad de equipo en la que pueden intervenir tanto especialistas internos, como especialistas externos o los propios empleados que participen directamente en los procesos relacionados con el proceso objeto del benchmarking.

ETAPA 4. Selección de socios de benchmarking A lo largo de esta etapa se identificarán los socios del BM, es decir aquellas personas u organizaciones que le proporcionen a la empresa cliente información relacionada con la investigación del BM mediante el establecimiento de una relación de intercambio de conocimientos que posibiliten la mejora del proceso objeto del BM.

ETAPA 5. Recopilación de la información Una vez efectuada la selección del socio mediante una recopilación general o búsqueda primaria se llevará a cabo una recopilación más específica en la cual se profundizará en el estudio de los procesos que desarrollan aquellos socios de BM elegidos con anterioridad.

ETAPA 6. Análisis de la información Esta etapa consiste en la observación, comparación y asimilación de la información obtenida en las etapas anteriores con el objetivo de estimar cuales son las mejores prácticas relacionadas con el proceso objeto del BM.

ETAPA 7. Implantación de las mejoras Esta etapa consistirá en la adaptación a la empresa cliente del BM de prácticas que han obtenido resultados contrastados en otras organizaciones (socios de BM).

ETAPA 8. Presentación de los resultados En dicha presentación se efectuará la comparación de los resultados obtenidos con los previstos, analizando cuales fueron las causas de las desviaciones surgidas (en caso de que existan), con el objetivo de extraer información que nos pueda ser útil en futuras optimizaciones o mejoras que se desarrollen en el futuro.

ETAPA 9. Re calibración de objetivos consiste en un ciclo que nunca termina, ya que, una vez obtenidos los objetivos marcados inicialmente , la empresa debe recalibrar los "benchmarks", es decir , establecer nuevas metas, nuevos puntos de referencia , por lo que volveremos de nuevo a la etapa de determinación de objetivos estratégicos, de la cual partimos inicialmente.

## **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. 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.

Métodos comunes de control de calidad Inspección:

- 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.
- Control estadístico de calidad. El control de calidad estadístico utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad. Las industrias responsables de la producción en masa o los procesos continuos suelen utilizar la deducción estadística como herramienta para el aseguramiento de la calidad.

### **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. Hay diferentes técnicas disponibles para ayudarle a averiguar lo que hay que hacer. Algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health son métodos que preparan el uso de herramientas de Calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas e indican acciones de mejora más efectivas.

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**

La calidad en atención de salud esta centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia. Es importante por que garantiza que los pacientes reciban el tratamiento adecuado, que se eviten errores médicos y que se promueva un ambiente seguro y de confianza. Es medida por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario.

Para llegar a la calidad que tenemos actualmente, tuvieron que plasmar y aportar sus ideas grandes personajes y pensadores evolucionando ideas a través de la comparación de los modelos es la gran disparidad de enfoques de los modelos de calidad de las instituciones públicas de salud en México.

Se adaptaron diferentes tipos de métodos y herramientas para mantener un control de calidad a través de procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto. Al tener alcances y limitaciones se introducen técnicas que ayudan averiguar lo que hay que hacer.

## BIBLIOGRAFÍA

- "Calidad". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>  
Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.
- 
- <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-sus-contribuciones/>
- 
- <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-marketingparaservicios-de-salud/>