



Ensayo.

Nombre del alumno: María José Hernández Méndez.

Nombre del tema: Calidad en los servicios de salud.

Parcial: I.

Nombre de la materia: Administración de la Calidad en Sistemas de Salud.

Nombre del profesor: Dra. Nelva Gálvez García.

Nombre de la maestría: Administración en Sistemas de Salud.

Cuatrimestre: IV.

Fecha de entrega: 06/10/2023.

Introducción:

La calidad es un concepto amplio, ya que se ve implicado en diferentes ámbitos de nuestra vida cotidiana, en términos generales se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor, excelencia, utilidad o su adecuación a un estándar en particular, la calidad no se considera algo absoluto, esta puede variar de acuerdo a la percepción y las expectativas de cada persona, por eso en el ámbito de la salud, ha sido importante establecer estándares específicos para poder evaluarla.

Garantizar la calidad en el ámbito de salud, es sumamente importante para poder brindarle al paciente seguridad, mejorar los resultados de salud y con esto optimizar los recursos existentes, para poder lograr todo esto, es importante la evaluación y monitoreo de la calidad, como parte de un proceso esencial para mejorarla en las instituciones de salud, la implementación de esta vigilancia y evaluación, permite a las organización poder identificar áreas de mejora, tomar desiciones basadas en datos y asegurar que los estándares de calidad además de poder mantenerse puedan mejorar constantemente.

La calidad en las instituciones de salud, no se logra simplemente con conocimientos aislados sobre este tema, más bien es el resultado de una serie de factores integrados y relacionados entre si, que constantemente han sido cultivados dentro de una organización o institución de salud.

La mejora de las organizaciones necesita de herramientas estratégicas con diferentes enfoques y objetivos para optimizar y mejorar el desarrollo de una entidad, es por eso que aquí nos encontramos con dos herramientas importantes para ejecutar estos procesos, una de ellas es el benchmarking, este nos sirve para poder comparar las operaciones, productos o servicios que ofrece una organización con otras empresas del mismo sector o con estándares reconocidos, todo esto con la finalidad de poder identificar mejorar prácticas y aforarlas para mejorar el desempeño de la organización. Otra de las herramientas estratégicas es la reingeniería de procesos, está es fundamental para lograr mejoras importantes en medidas críticas de desempeño, como el costoso calidad, servicio, etc, no consiste sólo en hacer ajustes menores, sino de replantear y reestructuras completamente la forma en que se realiza el trabajo.

Ambas herramientas si se implementan de forma adecuada pueden llevar mejorar bastante significativas en la eficiencia, efectividad y competitividad de una organización.

Después de esta breve introducción, a continuación se presenta un análisis de los temas analizados en la unidad I, con base a lo establecido en la antología proporcionada y demás bibliografías agregadas.

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

El concepto etimológico de la palabra “Calidad” proviene del vocablo griego *Kalos*, que significa “bueno”, “hermoso”, “apto”, “favorable”, y del vocablo latino *qualitem*, “propiedad”. Analizando este concepto es importante comprender que la calidad no se deriva únicamente a un producto, sino también a un servicio, en este contexto y aplicado en el ámbito de la salud, podemos comprender que es el paciente quien define la calidad del servicio que le puede llegar a ofertar los diferentes profesionales de la salud, es importante enfatizar en este punto, ya que como se comentaba en la introducción del trabajo, la calidad es parte también de la percepción que tiene cada paciente sobre el servicio que se le está proporcionando.

Los servicios de salud de alta calidad involucran la atención correcta, en el momento correcto, respondiendo a las necesidades y preferencias de los usuarios del servicio, al tiempo que minimizan el daño y desperdicio de recursos. La atención en salud de calidad aumenta la probabilidad de resultados en salud deseados y es coherente con las siete características medibles: efectividad, seguridad, centralidad en las personas, oportunidad, equidad, integración de atención y eficiencia.

Para poder lograr un alto grado de calidad en las instituciones de salud, no solo es responsabilidad de los prestadores de servicios sanitarios, (médicos, enfermeros, nutriólogos, odontólogos etc), la responsabilidad también se deriva a todos los gobiernos, que deben implementar políticas y estrategias de salud a nivel nacional, deben garantizar que las reformas impulsadas por el objetivo del logro de la cobertura universal en los servicios de salud también incorporen la calidad en su sistema de atención, aparte de los gobiernos la responsabilidad para lograr una buena calidad en los servicios, es responsabilidad de los pacientes ya que la mayoría no participa activamente en el cuidado de su salud, o hacen uso indiscriminado o irresponsable de los servicios que se les puede ofertar, y claramente también es responsabilidad de los trabajadores de la salud el poder participar activamente en la medición y mejora de la calidad con sus pacientes, comprometerse con demostrar la efectividad y seguridad de la atención.

Mantener y mejorar la calidad en los servicios de salud debe ser un esfuerzo continuo que requiere de colaboración de todo el equipo de atención así como la inversión en formación, tecnología y demás recursos.

1.2 análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

Para la mejora continua de la calidad en el campo de la salud, ha sido influenciada por diversos modelos y metodologías que se han desarrollado a lo largo de los años, estos modelos, aunque tienen diferencias en su enfoque y modo de aplicación, comparten un objetivo común que es el de mejorar la calidad y la eficiencia en la atención sanitaria.

El sistema de salud en México es variado, y requiere de un sistema específico para evaluar la calidad en las diferentes instituciones de salud, sean de tipo públicas o privadas, de forma generalizada, la administración por calidad total debe contener los siguientes puntos:

- **Enfoque en el paciente:** La atención se centra en satisfacer las necesidades y expectativas del paciente.
- **Liderazgo comprometido:** la alta dirección y los idéese dentro de la secretaria de salud desempeñan un papel crucial en la promoción y establecimiento de una cultura de calidad.
- **Mejora continua:** Se busca la mejora constante de los procesos y servicios a través de la evaluación y el ajuste basado en la retroalimentación y los resultados.
- **Participación del personal:** Todos los niveles de la organización están involucrados en el proceso de mejora de la calidad, se promueve la formación y capacitación continua para empoderar a los empleados.
- **Estandarización:** Se desarrollan protocolos y guías clínicas basadas en la mejor evidencia disponible para garantizar que los pacientes reciban atención de calidad constante.

La administración por calidad total es un enfoque amplio que puede manifestarse de diferentes maneras en función de las prioridades que se tengan, al igual que los recursos con los que se cuenten enfocándose en las necesidades específicas del sistema de salud. Es crucial que estas estrategias para promover la calidad en las instituciones reciban una revisión continua y adaptación a las necesidades cambiantes de la atención médica en nuestro país.

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

Existen diversos autores que a lo largo del tiempo han contribuido de forma muy positiva y significativa en la mejora de la calidad tanto en la industria como en los servicios de salud. A continuación se describirán algunos de los autores que más llamaron mi atención de acuerdo a los aportes que proporcionaron a la mejora de la calidad.

W. Edwards Deming:

- Industria: Propuso el Ciclo de Deming o PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) para la mejora continua. También desarrolló los "14 puntos de Deming" para transformar la gestión empresarial.
- Salud: Sus principios de calidad se han adaptado para mejorar los procesos clínicos y administrativos en los hospitales y otras instituciones de salud.

Joseph Juran:

- Industria: Introdujo el concepto del "costo de la mala calidad" y promovió la idea de que la calidad no se refiere solo a la inspección del producto, sino a la mejora del proceso.
- Salud: Sus ideas sobre la gestión de la calidad han sido fundamentales para desarrollar programas de mejora de la calidad en la atención sanitaria.

Philip B. Crosby:

- Industria: Acuñó el término "cero defectos" y propuso que la calidad se refiere a la conformidad con los requisitos, no a la elegancia o lujo.
- Salud: Sus principios sobre prevención y mejora continua han influenciado las prácticas de gestión de la calidad en salud.

Kaoru Ishikawa:

- Industria: Desarrolló el Diagrama de Ishikawa (o diagrama de causa-efecto) para identificar las causas de los problemas. También promovió el uso de círculos de calidad.
- Salud: El diagrama de Ishikawa es ampliamente utilizado en salud para analizar eventos adversos y otros problemas.

Armand V. Feigenbaum:

- Industria: Introdujo el concepto de "Control Total de Calidad", sugiriendo que la calidad debe ser responsabilidad de todos en una organización.
- Salud: Su enfoque holístico ha influenciado cómo las organizaciones de salud abordan la mejora de la calidad.

Taiichi Ohno:

- Industria: Uno de los principales arquitectos del Sistema de Producción Toyota, que luego se transformaría en lo que conocemos como "Lean". Introdujo conceptos como "muda" (desperdicio) y "kaizen" (mejora continua).

- Salud: El pensamiento "Lean" ha sido adoptado en muchos sistemas de salud alrededor del mundo para mejorar process, reducir desperdicios y aumentar el valor para el paciente.

Los enfoques y teorías de estos expertos, siguen siendo relevantes tanto en la industria como en la salud, lo cual nos ha permitido actualmente apolinar los para mejorar la calidad y la eficiencia.

1.4 Benchmarking y Reingeniería de procesos.

Tanto el benchemarking y la reingeniería de procesos son dos erramientas utilizadas como estrategias ora poder mejorar la gestión empresarial y favorecer la mejora continua de las organizaciones.

En cuanto al benchmarking se utiliza para comparar los productos, servicios o procesos de otras organizaciones, con la finalidad de identificar algunas brechas y oportunidades de mejoras, se centra en la comparación externa, ayuda a la identificación de mejores prácticas e impulsa a las organizaciones a alcanzar y superar estándares de la industria.

La reingeniería de procesos, consiste en la realización de un rediseño radicar de los procesos empresariales, con la finalidad de mejorar áreas críticas, que involucren costos, calidad, servicio y rapidez, se centra en la transformación completa de los procesos, puede implicar cambios significativos en la estructura de una organización, busca romper paradigmas y replantear la manera en que se realizan las cosas desde cero.

En resumen de forma general sobre estos dos procesos podemos darnos cuenta que mientras el benchmarking proporciona un marco de referencia externó sobre cómo se está desempeñando y desarrollando una organización en relación o comparación con otras organizaciones, la reingeniería se enfoca en hacer cambios internos radicales para mejorar el funcionamiento de la institución u organización en donde se emplee.

1.5 Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud.

La adaptación de nuevos métodos y herramientas empleados originalmente en la industria para su implementación en los servicios de salud ha generado encuentros positivos como desencuentros o retos, a continuación se muestran algunos encuentros y desencuentros:

Encuentros:

- **Mejora continua:** En el campo de la salud la mejora continua es fundamental, nos ayuda a poder proporcionar al paciente un mejor servicio, ofertándole una atención integral.
- **Reducción de desperdicio:** En el campo de la salud se ha implementado el enfoque Lean, que ayuda a eliminar actividades que no agregan valor y mejorar la eficiencia.
- **Gestión de la calidad:** Sistemas como ISO 9001 ayudan a establecer estándares y garantizar la prestación de servicios de alta calidad.
- **Gestión de riesgos:** Se emplea principalmente para la seguridad del paciente.

Desencuentros:

- **Complejidad humana:** En el campo de la salud, se trabaja con seres humanos lo que introduce una mayor complejidad y variabilidad.
- **Diferentes objetivos finales:** En el campo de la salud se tiene como prioridad la salud del paciente, lo que puede generar algunas complicaciones en la utilización de herramientas para la gestión.
- **Intensidad laboral:** En el campo de la salud se está en entornos de alta presión.

1.6 Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud:

Las estrategias industriales que han sido introducidas al campo de la salud han demostrado tener impactos positivos como los que ya se han analizado en el tema anterior, pero también han traído consigo ciertas limitaciones, a continuación se analizarán los alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud:

Alcances:

- **Optimización de Procesos:** Técnicas como "Lean" y "Six Sigma" han permitido mejorar y optimizar los procesos en el ámbito sanitario, reduciendo los desperdicios y mejorando la eficiencia.
- **Mejora de la Calidad:** Sistemas de gestión de calidad como ISO 9001 han sido adaptados en instituciones de salud para establecer estándares y garantizar la prestación de servicios de calidad.

- Reducción de Costos: Muchas de las técnicas industriales buscan la eficiencia operativa, lo que puede traducirse en una reducción de costos sin comprometer la calidad de atención.
- Medición y Análisis: Herramientas y técnicas industriales introduce métodos robustos para medir y analizar datos, facilitando la toma de decisiones basada en evidencia.
- Innovación: La aplicación de estrategias industriales ha llevado a la introducción de tecnologías y prácticas innovadoras en el sector salud.

Limitaciones:

- Complejidad Humana: A diferencia de los process industriales, los servicios de salud se entregan a seres humanos con necesidades, percepciones y respuestas individuales. Las estrategias industriales a veces pueden no considerar plenamente esta variabilidad.
- Cultura Organizacional: Las instituciones de salud tienen una cultura y dinámica propias que pueden resistirse a cambios inspirados en la industria, especialmente si no se considera el contexto clínico y las particularidades de la atención médica.
- Resultados Intangibles: En salud, muchos resultados son intangibles (como el bienestar emocional del paciente). Las estrategias industriales, que a menudo se centran en métricas cuantitativas, pueden no capturar completamente estos aspectos.
- Tensiones Éticas: En la industria, el principal objetivo es a menudo la rentabilidad. En salud, el objetivo principal es el bienestar del paciente. Esto puede crear tensiones cuando se aplican estrategias centradas en la eficiencia y reducción de costos.
- Interdisciplinariedad: La atención médica implica la colaboración entre múltiples especialidades. Las herramientas y estrategias industriales, a veces, pueden no abordar adecuadamente esta complejidad.

Conclusión:

La calidad es un proceso fácil de medir pero difícil de aterrizar, ya que para su medición existen diversas estrategias y procesos que se pueden implementar y resultan tener una respuesta positiva, pero para poder saber o definir el concepto de calidad de una forma universal, es un tanto complicado, ya que como se hablo en el análisis del trabajo, la calidad depende también de la percepción que tenga cada individuo, si nos enfocamos respecto al campo de la salud, tal vez calidad para mí sea el que me brinden un buen servicio, y para otra persona, calidad es que pueda obtener medicamentos, o que exista una excelente infraestructura en las instituciones, debido a estas percepciones tan cambiantes, las instituciones de salud, deben implementar programas de atención que sean especializados para cada paciente, y que cubran sus necesidades de forma individual, existe mucho rezago de atención en nuestro sistema nacional de salud, aunque con el tiempo, se han ido ampliando las instituciones para poder tener una cobertura más amplia, aún existen lugares en donde la accesibilidad a los servicios de salud es un tema complicado. Considero que estos temas son de suma importancia, no solo para el sistema de salud, o las instituciones, sino también para el personal y los pacientes que hacen uso de estos servicios, ya que no solo hablamos de lo buena que sea la atención, sino también cuando es mala, cuando el usuario no solo se va inconforme o insatisfecho con lo que recibió, sino que también puede salir de la institución con un problema más agravado de salud, por la mala atención recibida, recordemos que algo porque cuál se evalúa la calidad, aparte de posicionar a la institución en los estándares más altos en comparación a otras instituciones, también es proporcionarle seguridad al paciente en su proceso de atención, ya que al dar un mal servicio se puede poner en riesgo la vida de los individuos.

Así que con todo lo analizado, concluyó que la calidad ya sea en productos, servicios y en cualquier ámbito de acción, es un proceso fundamental que determina el valor y la efectividad de lo que se ofrece, la calidad no solo es vista como un diferenciado, sino como una expectativa básica por parte de los usuarios.

Cuando se hace énfasis en la calidad, se garantiza que todos los servicios que se emplean cumplan con los estándares que ya están establecidos muchas y que estos al mismo tiempo, puedan satisfacer las expectativas que tienen los usuarios al acceder en este caso a los servicios de salud.

Implementar diversos sistemas que gestionen la calidad en los servicios de salud permiten mantener una mejora continua en la atención.

Bibliografía:

Balderas Pedrero, M. de la L. (2015). *Administración de los Servicios de Enfermería*. (7.ª ed.). Mc Graw Hill.

Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Díaz de Santos.

Ruelas Barajas, E., & Poblano, O. (2008). *Participación ciudadana en la mejora de la calidad de los servicios de salud*. Editorial medica panamericana.