



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: *Laura Rita Espinosa Moreno*

Nombre del tema: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XX

Parcial : *Primero*

Nombre de la Materia: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

Nombre del Docente: *Dra. Nelva Gálvez García.*

Nombre de la Maestria: *Administracion en Sistemas de Salud*

Cuatrimestre: *Cuarto*

Tuxtla Gutierrez, Chiapas. octubre 2023.

INTRODUCCION

Este trabajo se aborda la calidad, gestión de calidad y mejora continua en diversos campos, desde atención médica hasta la industria. Destaca la evaluación y medición de la calidad según la satisfacción del cliente. Se compara modelos de mejora continua en salud en México y menciona contribuciones de pensadores como Deming y Juran. Presenta el benchmarking como herramienta valiosa y resalta la necesidad de cultivar una cultura de calidad. Además, explora métodos de control de calidad y estrategias de marketing en salud. Se enfatiza la importancia de la calidad y cómo varias herramientas y enfoques impulsan la mejora continua y la satisfacción del cliente en diversos contextos.

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

La calidad es un concepto multifacético que involucra la satisfacción de necesidades y expectativas, influenciada por factores como la cultura y las percepciones. Se puede relacionar con la satisfacción en servicios y la cualidad y durabilidad en productos, y se mide mediante estándares como ISO 9000 y 14000. En marketing, se busca sorprender al cliente ofreciendo lo que nunca imaginó necesitar. Además, existen conceptos relacionados como control de calidad, garantía de calidad y gestión de calidad en diferentes campos.

En el ámbito de la atención médica, la garantía de calidad es esencial para cumplir con eficiencia y ética, enfocándose en satisfacer las necesidades de pacientes y la comunidad a través de procesos que involucran monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional.

Para evaluar la calidad, se utilizan diferentes métodos, y la norma ISO 9001:2015 enfatiza la satisfacción del cliente como un indicador clave de rendimiento. Esto implica monitorear, analizar y evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y mantener registros de resultados. La medición también implica evaluar el grado en que se han alcanzado los resultados planificados y calcular la eficiencia, teniendo en cuenta los recursos utilizados para lograr esos resultados.

1.2 Análisis comparativo de modelos de la mejora continúa de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

Los modelos de calidad en las instituciones de salud en México muestran una gran diversidad en sus enfoques. Por ejemplo, el Modelo de Administración por Calidad Total (MACT) de la Secretaría de Salud se centra en la mejora continua de la atención médica y la satisfacción del paciente, promoviendo una cultura de calidad y la colaboración entre todos los actores del sistema de salud.

Por otro lado, el Modelo de Calidad de la Secretaría de Marina, Hospital Naval de Mazatlán, se enfoca en valores como seguridad, calidad y calidez, describiendo procesos relevantes y destacando la medición de la satisfacción del usuario.

Sin embargo, se observa un uso excesivo del término "clientes" en algunos modelos, lo que intenta equiparar instituciones públicas con empresas privadas, a pesar de sus diferencias fundamentales.

También destaca que no existe un modelo universal que se aplique a todas las instituciones de salud debido a las diferencias en entornos y usuarios. El modelo propuesto, llamado NARICHA, busca abordar las carencias de otros modelos, incorporando elementos como el trabajo en equipo y el cumplimiento de objetivos estratégicos para mejorar la gestión en la unidad médica de la Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía del Instituto Politécnico Nacional. La comparación de los modelos resalta la diversidad de enfoques y la falta de variables importantes en la mayoría de ellos, como la responsabilidad social y la alineación con objetivos estratégicos.

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

En esta lectura se destaca a varios pensadores y contribuyentes importantes en el ámbito de la calidad y la gestión. Aquí están los principales puntos sobre cada uno de ellos:

- Edward Deming: Edward Deming es reconocido como una figura influyente en la gestión de calidad. Abogó por la mejora continua de los procesos y la importancia de la calidad en la fabricación y la gestión. Su enfoque en la calidad contribuyó al renacimiento de la industria japonesa después de la Segunda Guerra Mundial.
- Joseph M. Juran: Joseph M. Juran es otro líder en la gestión de calidad. Introdujo el concepto de "control de calidad" y enfatizó la importancia de cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. También desarrolló el concepto de la trilogía de la calidad: la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad.
- Kaoru Ishikawa: Kaoru Ishikawa es conocido por su enfoque en la calidad total y la calidad de los procesos. Es famoso por el diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado, que se utiliza para identificar y resolver problemas de calidad.
- Armand Feigenbaum: Armand Feigenbaum es uno de los creadores del concepto de "control de calidad total". Promovió la idea de que la calidad debe ser una preocupación en todas las etapas de un proceso y en todos los niveles de una organización.
- Philip Crosby: Philip Crosby se centró en la prevención de defectos y en la importancia de hacer bien las cosas desde el principio. Introdujo conceptos como "hacerlo bien a la primera" y enfatizó la responsabilidad individual en la gestión de la calidad.
- Wilfredo Pareto: Wilfredo Pareto, un ingeniero y economista, es conocido por su trabajo en la eficiencia económica y la distribución de la riqueza. Su "Regla del 80-20" se ha aplicado en la gestión de calidad, donde se dice que el 20% de las causas comunes provocan el 80% de los defectos detectados, lo que lleva a la creación del "Diagrama de Pareto" para analizar y segmentar información.

- Frederick Taylor: Frederick Taylor es considerado el padre de la Administración Científica del Trabajo. Su enfoque se centraba en la eficiencia y la producción en masa, con énfasis en la especialización de tareas, la reducción de tiempos muertos y la estandarización de procesos. Sus ideas influyeron en la producción en cadena y la fabricación eficiente.
- Henry Ford: Henry Ford es conocido por introducir la producción en masa y la línea de ensamblaje en la industria automotriz con su famoso "Modelo T". Su sistema, conocido como "fordismo", se caracterizaba por la producción eficiente y costos reducidos.

Estos pensadores y sus contribuciones han tenido un impacto significativo en la gestión de calidad y en la forma en que se enfoca la calidad en las organizaciones. Sus ideas han influido en la mejora continua, la prevención de defectos y la eficiencia en la producción.

1.4 Benchmarking y reingeniería de Procesos

El benchmarking es esencial en la reingeniería, permitiendo identificar prácticas exitosas y establecer objetivos de desempeño. Las empresas enfrentan presiones de clientes exigentes, competencia global y responsabilidades sociales y medioambientales, lo que requiere una sólida estructura organizativa y un sistema de gestión de calidad. El objetivo es lograr los "seis ceros" en toda la organización: cero defectos, averías, stocks, plazos, burocracia y accidentes. La calidad y la mejora continua son cruciales para la competitividad.

El benchmarking tiene sus raíces en la antigua filosofía militar y japonesa del "Danotsu", que significa ser el mejor entre los mejores. Su aplicación en la gestión empresarial comenzó en la década de 1980. El benchmarking es un proceso continuo y sistemático que implica medir y comparar las prácticas de una empresa con las de las mejores empresas de su sector o de otros sectores. Su objetivo es aprender y adoptar mejores formas de operar, procedimientos, recursos y tecnologías para lograr metas y objetivos más eficaces. Esta metodología se basa en la medición constante y la búsqueda de la excelencia a través de la mejora continua de los procesos empresariales.

La metodología de benchmarking es esencial para el éxito de una organización. Se requiere un ambiente adecuado creado por la dirección, que apoye y se involucre activamente en el proceso. Se enfatiza la importancia de tener una cultura de calidad y habilidades de análisis en el personal. Luego, se describe una metodología de benchmarking en 9 etapas.

Podemos decir que la metodología de benchmarking implica un enfoque sistemático y estructurado para identificar áreas de mejora y buscar las mejores prácticas dentro y fuera de la organización. Se necesita un ambiente de apoyo y una dirección comprometida para llevar a cabo este proceso eficazmente.

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 esenciales para mantener o mejorar la calidad de los productos. Esto incluye capacitación de empleados, establecimiento de estándares y verificaciones periódicas. Dos enfoques principales en diversas industrias son la inspección y

el control estadístico de calidad. La inspección implica evaluaciones exhaustivas o parciales en todas las etapas de producción, mientras que el control estadístico utiliza medidas estadísticas para mantener estándares y tomar medidas correctivas. Estos métodos mejoran la visibilidad de problemas y benefician a los clientes al garantizar calidad y seguridad del producto, aumentando la lealtad del cliente y la reputación de la marca. El control de calidad es crucial para el éxito en el mercado.

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

En el ámbito de la salud, se aplican métodos de control de calidad y diversas metodologías, como PDCA, PDSA, Lean Six Sigma, DMAIC y Lean Health, para mejorar la atención médica basándose en la efectividad y resultados. Se utilizan herramientas de calidad para recopilar y analizar datos, ayudando en la toma de decisiones y la resolución de problemas en la atención médica. Estas metodologías y herramientas se adaptan a diferentes necesidades y niveles de complejidad en la atención médica.

Se cuenta con herramientas básicas de control de calidad, como la lluvia de ideas, la lista de verificación, el diagrama de Pareto, la estratificación, el diagrama de Ishikawa, el plan de acción 5W3H, los gráficos de dispersión, el diagrama de control y el histograma. Estas herramientas son útiles para analizar problemas y mejorar procesos en diversas industrias, incluida la atención médica.

Además, se mencionan estrategias de marketing para servicios de salud, como crear un ambiente agradable y cordial, llevar un control de ingresos y egresos, conocer a la competencia, conocer a los pacientes y trabajar en equipo.

Estas estrategias ayudan a mejorar la calidad de la atención médica y a promover servicios de salud de manera efectiva en un mercado competitivo.

CONCLUSIÓN

Se aborda diversos aspectos relacionados con la calidad, la gestión de calidad y la mejora continua en diferentes contextos, incluyendo la atención médica y la industria. Se destacan conceptos clave como calidad, control de calidad, garantía de calidad y gestión de calidad, así como la importancia de medir y evaluar la calidad en busca de la satisfacción del cliente.

Se analizan modelos de mejora continua en la industria de la salud, resaltando la diversidad de enfoques y la necesidad de adaptarse a entornos y usuarios específicos. También se mencionan las contribuciones de importantes pensadores en el campo de la calidad, como Deming, Juran, Ishikawa y otros, y cómo sus ideas han influido en la gestión de calidad.

El benchmarking se presenta como una herramienta valiosa para identificar mejores prácticas y establecer objetivos de mejora en una organización, y se destaca la importancia de crear una cultura de calidad y habilidades de análisis en el personal.

Finalmente, se enfatiza la aplicación de herramientas básicas de control de calidad y estrategias de marketing en la atención médica para mejorar la calidad de los servicios y promover el crecimiento en un mercado competitivo.

Bibliografías consultadas:

Antología ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD UDS

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

[https://www.nueva-iso-9001-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/)

[2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/](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://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/>

