



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE.**

**ALUMNO: ARACELI GUZMAN GUZMAN.**

**TEMA:**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL XXI**

**NOMBRE DE LA MATERIA:**

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD.**

**CATEDRATICO (A)**

**M.A.S.S Y DOCTORANTE NELVA GALVEZ GARCIA.**

**MAESTRIA EN SISTEMAS DE SALUD.**

**CUARTO CUATRIMESTRE.**

**COMITAN DE DOMINGUEZ CHIAPAS A 7 DE OCTUBRE 2023.**

## INTRODUCCION.

Hablar la calidad en los servicios de salud es un tema muy extenso en todo el ámbito laboral es por ello, que durante el desarrollo de este ensayo daré a conocer todo lo relacionado a este tema, al prestar un servicio de calidad poder satisfacer las necesidades que implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

La calidad se refiere a una cualidad esto tiene relaciona como se percibe las cosas y que tanta satisfacción hay en cuanto a la calidad de un producto hace mención en cuanta durabilidad hay en ese producto que se adquirió.

Hay muchas teorías relacionado a la calidad que más adelante are mención con respectivas definiciones que cada uno de ellos describe en sus diferentes puntos de vista.

Por mencionar unos de los 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. E.W. Deming (1988) determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. Según Deming la calidad no es otra cosa más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”, estos teorías son las más mencionadas al hablar de la calidad en los servicios de salud en sus diferentes principios y objetivos de cada uno de ellos propone en sus diferentes teorías.

## **DESARROLLO DEL TEMA.**

La calidad juega un papel muy importante en todo lo relacionado de la salud ya que cada día hay más exigencia para mejorar la atención que se brinda en un unidad hospitalaria, existe diferentes teorías en lo relacionado en calidad a través de esas teorías son basadas y son llevadas los objetivos que se quiere cumplir.

Analizando y profundizando en el concepto calidad según expresan los autores anteriormente mencionados, se puede llegar a la conclusión de que existen elementos comunes referidos a:

### **Necesidades, Expectativas, Mercado, Cliente y Satisfacción.**

Monitoreo Y Evaluación De La Calidad La nueva norma ISO 9001:2015, introduce en la cláusula 9 como “Evaluación del Desempeño”, un nuevo requisito para evaluar la eficacia y el rendimiento del SGC, los indicadores clave de rendimiento que se utilizaban en las anteriores versiones de la norma. Una vez más, se requiere que la organización conserve evidencia documentada de los resultados que se desea obtener durante el desempeño del personal ejercicio profesional.

Derivado a todo lo relacionado a calidad se crea el sistema de gestión de calidad el cual su función es 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.

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

Este modelo muestra que se debe:

- Proporcionar la adopción de una cultura organizacional de calidad caracterizada por el enfoque a resultados, la satisfacción de los usuarios y servidores públicos, fundamentada en el establecimiento de hábitos y conductas relacionadas con la mejora continua, la innovación y la creación de valor que conduzca a la competitividad.
- Cambiar la forma de administrar la unidad médica para alcanzar la atención.
- Promover una cultura de auto evaluación como instrumento de la identificación de áreas sólidas y de oportunidad de mejora.
- Propiciar se lleve a cabo un efecto multiplicador a partir de facilitar en forma documentada y vivencial, el intercambio de mejores prácticas en materia de la administración por calidad (SALUD)

El modelo de calidad es más descriptivo organizacionalmente que el de la Secretaria de Salud y menciona a los departamentos encargados de la gestión del modelo, así como, los sistemas que están involucrados en el. Como un aspectos a destacar está el énfasis en

que la calidad es responsabilidad de las áreas médicas operativas pero también de las áreas consideradas de apoyo como son: Mantenimientos, recursos humano enseñanza e investigación y Recursos materiales. Conceptualmente es muy rico

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 esto se lleva a cabo mediante la evaluación y el gestor de calidad.

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

#### **1. Edward Deming:**

Compartió sus famosos 14 puntos y 7 pecados mortales.

Su definición de calidad: “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 (SALUD)

**Tiene cuatro fases:**

- 1. Planear**
- 2. Hacer**
- 3. Verificar**
- 4. Actúa.**

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

“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.

“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 Juran” la cual consta de:

1. Planificación de la calidad

2. Control de la calidad

(SALUD)

#### **1.4 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.

Las empresas, cómo parte fundamental de nuestra sociedad, deben ser respetuosas con la misma, cumpliendo rigurosamente todas las reglamentaciones en materia medioambiental, de seguridad laboral, o de cualquier otro tipo que determinen las administraciones.

Las empresas actuales tienen dos visiones diferentes de la manera de mejorar: el "kaizen", que consiste en efectuar muchas mejoras pequeñas en base a la reingeniería de recursos humanos y ; el "kaiyo", que consiste en efectuar una gran mejora en base a la incorporación de una mejor tecnología, o sea, mediante la reingeniería de procesos.

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

Las estrategias para garantizar la calidad exhaustiva se implementan en diversas industrias, desde la fabricación de automóviles hasta la producción de alimentos. Aunque los procedimientos varían en función del artículo que se esté creando y vendiendo, hay dos enfoques principales que todas las empresas deben tener en cuenta para sus sistemas de gestión- inspección y control estadístico de calidad.

#### **Existen métodos comunes de control de calidad que a continuación mencionare:**

- 1.-100% Inspección
2. Inspección de procesos.
3. Análisis de inspección.
1. Muestreo y análisis de aceptación.

(SALUD)

#### **Beneficios para el cliente.**

Ganancia en el control de calidad- un estudio encontró que el 53% de los consumidores considera la calidad como el factor más importante a la hora de comprar productos. Por lo tanto, más personas se sentirán atraídas por una marca que es reputada por vender productos que tienen una calidad excepcional.

### **Garantizar la seguridad del producto.**

La gestión total de la calidad garantiza que los productos son seguros de usar o consumir.

### **Aumento de la lealtad.**

De los clientes- es más probable que los clientes estén satisfechos con sus artículos y se vuelvan leales a la marca si la empresa es confiable en el suministro de productos de alta calidad que cumplan con sus expectativas

### **Marca positiva.**

Las empresas que implementan estándares de calidad en su sistema de gestión empresarial elevaran su marca y serán conocidas como una fuente confiable de productos.

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

En salud, estos métodos forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados. La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados.

Por ello es tan importante llevar acabo todo lo relacionada a los procesos de calidad para un mejor desempeño en todas las actividades para poder alcanzar los estándares mas altos mediante lluvias de ideas ya que se utiliza para definir claramente qué problema se alcanzará, la lista de checklist es un formulario o para tabular y supervisar datos de un conjunto de tareas necesarias agrupadas por categorías por mencionar algunas estrategias que forman parte de la atención.

## **CONCLUSION.**

Puedo concluir que la introducción de un sistema de calidad total conlleva grandes esfuerzos para la empresa, en el entorno laboral que se trate en este caso enfocado al sistema de salud se ven recompensados por beneficios económicos medibles, y no solo el 4% de reducción de costes de calidad, sino también la reducción en costes por la optimización de procesos y de la estructura organizacional. Los empleados se sienten más motivados y trabajan de forma más conciencia, viviendo día a día el concepto de calidad. Todo esto conlleva a una fidelización del cliente y de la obtención de clientes nuevos, y así se asegura la supervivencia sostenida a largo plazo de la empresa.

Las empresas pueden hacer uso de la GCT para adquirir una ventaja competitiva a largo plazo, pero ésta sólo será efectiva si lo acompaña de planes de mejora continuas y de técnicas como el benchmarking, y lo asimila en la estrategia global de la empresa, estableciéndolo en su misión; en caso contrario sería imitado fácilmente y desaparecería esta ventaja competitiva en el corto plazo.

Hago hincapié del tema de calidad en el ámbito hospitalario es de suma importancia realizar todos los procesos que conllevan para mejorar la atención que ofertamos a nuestros usuarios que acuden a una institución que salud, que el trato sea de calidad y de calidez como menciona la bibliografía al inicio que el usuario quede satisfecho con la atención que se le brindo y que logre satisfacer las necesidad por el cual se vio obligado a requerir un servicio de salud.

## **BIBLIOGRAFIA.**

**1.- ANTOLOGÍA DE LA MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE SALUD.**