



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno Felipe Antonio Morales Hernández

Nombre del tema Calidad en los servicios de salud y del siglo XX y XXI

Parcial I

Nombre de la Materia Administración de la calidad en los servicios de salud

Nombre del profesor DA Nelva Gálvez García

Nombre de la Maestría: Maestría en sistemas de salud

Cuatrimestre: Cuarto

ENSAYO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX Y XXL

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en áreas de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura 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 llámese de salud, 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, etc. Una visión actual del concepto de calidad en Marketing indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, sino entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido. Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios.

Para comprender podemos tomar como punto de inicio algunas de las definiciones como por ejemplo; Ernesto Ché Guevara definió la calidad como el respeto al pueblo, Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido, Berry mantuvo la opinión de que la calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. Según Berry, debe ser un modo de pensamiento. Este influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones, Ishikawa 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 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”. Harrington definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar, V. Feigenbaum entendió la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho, Roger. G. Scholder fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos, M. Juran supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Modelo de administración por calidad total de 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 privilegia el impacto social de la gestión de

la calidad, asocia la obtención de ventajas competitivas a la creación de valor. 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, 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 total entre las diversas unidades participantes en el premio nacional de calidad. La visión del Hospital Militar en ser un hospital de especialidad seguro y competitivo e innovador en el área médica, donde se vivan los valores de: seguridad, calidad, compromiso, calidez y actitud de servicio, 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 y el modelo de calidad de los seis estudiados más todos los modelos con la excepción del modelo del ISSSTE, incluyen la variable liderazgo.

Edward Deming Es considerado por muchos como el padre de la calidad. 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”. 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. Para sostener una empresa es necesario un sistema de gestión de calidad apropiado y vivo, es decir, un sistema de gestión 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 ("world class"). Para la consecución de dichas mejoras es necesario tener una estrategia de mejora continua que desarrolle y concrete la política de calidad establecida con anterioridad en base a las presiones económicas y sociales que antes hemos comentado.

En conclusión de la lectura entendemos que la calidad en servicio de salud y a nivel empresarial los usuarios buscan satisfacer sus necesidades aparte de recibir una buena atención con amabilidad que la atención sea de calidad y de esta manera cumplir con el objetivo de toda institución pública y privada que al final de cuenta es entregar al cliente lo que quiere, sino también entregar lo que nunca se había imaginado que quería y que una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido y de esta manera incrementar ventas o evitar reingreso hospitalario en el caso de una institución de salud cuando se le brinda una atención de calidad y el paciente mejora, contribuirá a que el usuario goce de buena salud y evitar reingreso por complicaciones, calidad una palabra tan corta trae un gran significado e impacto en la persona y la sociedad.

BIBLIOGRAFIA:

Antología de administración de la calidad en sistemas de salud, unidad 1, pág. 1 – 55.