



# Mi Universidad

## Resumen

*Nombre del Alumno: Lidia Peralta Castellanos*

*Nombre del tema: UNIDAD I.*

*Parcial: Primero*

*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 los servicios de salud*

*Cuatrimestre: Cuarto*

*Pichucalco, Chiapas a 07 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 asociada 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, etc.

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.

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 desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se alcanzan conforme la organización proporciona, de forma consistente, productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente.

## **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. Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos (centros de salud, hospitales, sanatorios, clínicas, consultorios médicos); y tiene en su control los registros de las unidades, Médicos, personal médico, personas afiliadas a sus distintos programas, alimentos y bebidas de consumo y el catálogo de todas las medicinas utilizadas tanto en libre venta como las prescritas; con excepción de todo lo anterior aplicado para animales. Controla un total de 15 Centros nacionales, 8 hospitales generales y regionales, 12 Institutos Nacionales. El modelo de

calidad de la Secretaría 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.

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.

### **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 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. 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 "kairyō", que consiste en efectuar una gran mejora en base a la incorporación de una mejor tecnología, o sea, mediante la reingeniería de procesos.

A lo largo de su historia han existido muchas definiciones de benchmarking, siendo las más destacadas las siguientes:

"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria"  
David T. Kearns

"Benchmarking es la búsqueda de las mejores prácticas de la industria que conducen a un desempeño excelente" Robert C. Camp

"Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para comparar nuestra propia eficiencia en términos de productividad, calidad y prácticas con aquellas compañías y organizaciones que representan la excelencia" Bengt Kallöf & Svante Östblom

"Benchmarking es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales" Michael J. Spendolini

"Benchmarking es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas industriales, con los competidores más difíciles o con aquellas empresas a las que se reconoce como líderes"

### **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.

Con la gestión de la calidad, las empresas mejoraran la visibilidad de los problemas dentro de sus prácticas de fabricación, permitiendo la realización de acciones correctivas. Las pruebas de calidad también garantizan que los productos finales cumplan con todos los requisitos de producción para que se puedan cumplir las expectativas de los consumidores. Las estrategias para garantizar la calidad exhaustiva se implementan en diversas industrias, desde la fabricación de automóviles hasta la producción de alimentos.

Métodos comunes de control de calidad:

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. Esta evaluación se realiza a lo largo de cada etapa de la producción, desde la entrada, la transformación hasta la salida.

**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**

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.

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.

El uso de estas metodologías se define de acuerdo con la complicación de los problemas y sus impactos en el desempeño de la organización. El ciclo PDCA es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos. Se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores. Estructura las decisiones que deben tomarse en todas las etapas para diagnosticar y resolver problemas y rota constantemente, no tiene un final predeterminado.

Las herramientas de calidad también se han adaptado en las industrias de la salud y este movimiento es nuevo y sin duda facilitará, mejorará, racionalizará y abaratará la atención sanitaria.

Además de estas metodologías, las Herramientas de Calidad se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa. Muchos de ellos sirven a propósitos iguales pero tienen diferentes niveles de complejidades. Facilitan la recopilación, el análisis y la visualización de datos complementando y asistiendo a

metodologías en la toma de decisiones y pueden dividirse en dos grupos: las herramientas básicas o de control de calidad, que se tratarán en este texto y las herramientas de gestión.

Las herramientas básicas de control de calidad:

- Lluvia de ideas en 5WHYS
- Lista de checklist
- Diagrama de Pareto o gráfico
- Estratificación
- Diagrama de Ishikawa
- 5W3H
- Gráficas de dispersión
- Diagrama de control
- Histograma

Estrategias de Marketing para Servicios de Salud:

- Crea un ambiente agradable y cordial.
- Llevar un control de ingresos y egresos.
- Conoce a tu competencia.
- Conoce a tus pacientes.
- Trabaja en equipo.

## CONCLUSIÓN

La calidad de atención que podamos ofrecer a nuestros pacientes es importante. Como profesionales de la salud tratamos día de a día con la vida de nuestros pacientes, es por eso, que las unidades de salud deberían tener un buen equipo médico, profesionales preparados, materiales de buena calidad, medicamentos suficientes para brindar un buen servicio a nuestra población. No debemos actuar solo ante una urgencia, sino, de manera preventiva. La secretaria de salud está encargada de la salud del pueblo mexicano, es por ello que implementa campañas de vacunación, de prevención contra el cáncer de mama, el cáncer cervico-uterino, se encarga de la manutención de clínicas, centros de salud, sanatorios, hospitales, etc.

Edward Deming, define calidad como “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” Se refiere a que siempre hay que procurar brindar un excelente servicio, no uno que pueda tener deficiencias en un corto, mediano o largo plazo.

Benchmarking es un proceso que consiste en buscar mejoras, comparar servicios para adaptar e integrar prácticas o procesos para mejorar el desempeño de la empresa. Es una herramienta de mejora continua imprescindible para obtener el éxito empresarial.

Los procesos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto 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.

Al formar parte de una empresa nosotros igual debemos brindar calidad en nuestra atención, así velamos por los intereses de la empresa y de nuestros pacientes, siempre debemos hacer todo correctamente, con ética profesional, que nuestros usuarios hablen de a calidad y no de la deficiencia de nuestros servicios.

## BIBLIOGRAFÍA

- Antología UDS (2023)
- "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-demarketingparaservicios-de-salud/>