



Mi Universidad

Ensayo

NOMBRE DEL ALUMNO: JOHANA MICHEL PEREZ MARTINEZ

TEMA: CONCEPTOS DE CALIDAD, GARANTÍA DE CALIDAD, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

MATERIA: : ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

San Cristobal De Las Casas Chiapas, Octubre Del 2023

Introducción

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

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.

Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como los estándares o normas de calidad, en el caso de la calidad en el tema de la salud, se encarga la secretaria de la salud,

Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos, El modelo de calidad de la Secretaria 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.

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 él.

Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

Desarrollo

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición, 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.

Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como los estándares o normas de calidad, en el caso de la calidad en el tema de la salud, se encarga la secretaria de la salud, Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos (centros de salud, hospitales, sanatorios, clínicas, consultorios médicos),

El modelo de calidad de la Secretaria 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.

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.

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: Manteamientos, recursos humanosenseñanza e investigación y Recursos materiales.

En cuanto a la variable: responsabilidad social, sólo se considera en tres de los seis modelos, lo cual también mueve la reflexión ya que es una de los grandestemas de la gestión contemporánea más aun en una institución pública que se debe ala sociedad.

Solo dos de ellas tiene características similares ya que están orientadas a los servidores públicos que laboran en las fuerzas armadas mexicanas por ello no es posible afirmar que uno sea mejor que el otro, ya que van dirigidos a mercados o sectores distintos.

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

Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

Taylor es considerado como el padre de la Administración Científica del Trabajo, obsesionado con el tiempo de ejecución y el análisis estadístico de las diferentes tareas que se realizaban en la cadena de producción. Hasta entonces, los trabajadores en las fábricas eran responsables de su trabajo y de tomar las decisiones que considerarán oportunas para mejorar la producción.

Fue el artífice de lo que llamamos la producción en masa y la línea de producción, con lo cual abarató los costos. Se le recuerda por el “modelo T” un auto de color negro, accesible económicamente para el común de la gente de su época pero sólo de ese color.

Walter A. Shewhart: El 16 de Mayo de 1924, este físico estadounidense entregó un informe de una sola página a su jefe en Bell Technologies, George de Edwards, destinado a cambiar la historia de la calidad. En él, un breve texto acompañaba a un gráfico hoy conocido el Diagrama de Control Esquemático, asta entonces la calidad se limitaba a chequear la fiabilidad de los componentes para corregir los defectos detectados sin preocuparse de las posibles causas.

1. METODOLOGÍA DEL BENCHMARKING

2. Existen muchas metodologías para la ejecución del benchmarking ,como puedan ser:

- el proceso de Robert C. Camp

1. el proceso de Michael J. Spendolini

2. el benchmarking consistente en etapas de planeación- análisis- integración -
acción- madurez

3. el benchmarking de lanzamiento-desarrollo-recopilación-análisis-
implantaciónpresentación etc

4. el proceso DEA (Data Envelopment Analysis)
5. el proceso implementado en John Deere

Básicamente todos estos procesos consisten en lo mismo, aunque lo más importante para desarrollarlo con éxito, es adaptar el método patrón a la empresa que lo ejecute. A continuación presento un modelo de metodología de benchmarking en la que trato de incluir todos aquellos requisitos que permitirán a la empresa su desarrollo eficiente.

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.

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

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.

Inspección

La inspección de muestras, o la inspección parcial, utiliza solo una cantidad selecta de un producto para la evaluación y sus resultados darán lugar a aceptar o rechazar toda la unidad.

Este proceso ahorra dinero y tiempo para las organizaciones. También promueve el monitoreo activo de los productos en diferentes etapas de fabricación, ya que se puede hacer rápidamente.

Análisis de inspección

Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos. Utilizando los datos de las inspecciones, los equipos de

gestión pueden comprender mejor su proceso de producción y evaluar los cambios necesarios para mejorar la calidad.

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

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.

HISTOGRAMA

Se presenta mediante un gráfico de barras y se utiliza normalmente para representar la distribución de la variación de los datos cuantitativos y mostrar la frecuencia con la que cada valor diferente aparece en un conjunto de datos. Representa fielmente la variabilidad y dispersión de los valores por lo que entender su significado es un instrumento valioso y observar los resultados presentados permite analizar el estado de variabilidad de un proceso.

Sabemos que es complicado mezclar los negocios con la salud, pero hoy en día, existe tanta competencia en la industria de la salud, que debemos de elaborar estrategias y una excelente planeación si queremos que nuestro negocio crezca.

Estrategias de Marketing para Servicios de Salud.

1. Crea un ambiente agradable y cordial

Conoce a la gente con la que trabajas, conoce los intereses y formación de tu equipo de trabajo, aprende a convivir con todo el equipo de trabajo para lograr metas personales y empresariales.

2. Llevar un control de ingresos y egresos

Actualmente se recomiendan bases de datos para llevar un control estricto de ingresos y egresos financieros que indique tus gastos diarios (puede ser que compres medicamentos o algún material a proveedores).

Esto te permitirá tener claro el presupuesto que podrás asignar para acciones de marketing y publicidad y saber cuánto invertir, es decir, asignar un presupuesto que te deje cómodo en tus gastos mensuales.

3. Conoce a tu competencia

Es importante que conozcas a tu competencia, ¿quién es el líder de tu categoría?, ¿cuáles son los precios de tu competencia, que servicios ofrece?, sobre todo que atención proporciona.

4. Conoce a tus pacientes

Pésimo escuchar, “que síntomas tiene madre”, o “madrecita” y te podría hacer una lista interminable de apodos para los pacientes. El que te sepas y le hables por su nombre al paciente es clave para que se sienta en plena confianza contigo, recuerda que no hay mejor recomendación que un paciente que habla bien de ti.

5. Trabaja en equipo

En el ambiente médico, tendemos a caer en el error que el médico es el único importante. Si nos encontramos en un hospital, olvidamos la importancia de la enfermera, de la persona de admisión, hasta de la persona de limpieza.

Conclusion

En conclusion puedo decir que la calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Estos conceptos se utilizan en diversas áreas a través de indicadores de calidad, como los estándares o normas de calidad, en el caso de la calidad en el tema de la salud, se encarga la secretaria de la salud, Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos .

El modelo de calidad de la Secretaria 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.

Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad.