



Mi Universidad

Mapa Conceptual

Nombre del Alumno: Obdulia de Jesús Jiménez Alfonso

Nombre del tema: Calidad de los servicios de salud y del siglo xx y xxi

Unidad I

- 1.1 conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad.
- 1.2 análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.
- 1.3 aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud.
- 1.4 benchmarking y reingeniería de procesos.
- 1.5 encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud.
- 1.6 alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud.

Parcial: Primero

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud.

Nombre del profesor: DR. Nelva Gálvez García
Maestría en Administración de Sistemas de Salud.
Cuarto Cuatrimestre

Ocosingo, Chiapas a 07 de julio de 2023.

INTRODUCCION

En el siguiente trabajo se dará a conocer cómo funciona los métodos y las estadísticas en general a grandes rasgos, así como también las definiciones de grandes descubridores de en la rama de medicina así también en las estratificaciones y métodos que en ellos se aplica.

La calidad de los servicios de salud en el ámbito, se refiere a los términos de empresas asociadas, garantizando cada uno de los servicios, las necesidades y las expectativas que influyen directamente; una visión actual del concepto de calidad en márketing, indica que calidad no es entregar al cliente lo que quiere, si no lo que necesita y siempre habría querido, el concepto de calidad es algo complejo y requiere de un largo y amplio recorrido para la comprensión en la vida social.

En 1963 el respeto al pueblo lo definió Ernesto Chè Guevara, Parasuraman, B. Zeithaml y L. Berry (1985,1988), entendieron la calidad como aquella discrepancia, existe entre lo esperado y lo percibido. Berry (1988) mantuvo la opinión que la calidad es un tema de servicio no una ocurrencia tardía.

Kaoru Ishikawa (1988) supuso que la calidad es un hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad.

E.W. Deming (1988) determino al concepto como un grado de apreciable de uniformidad y fiabilidad aún bajo costo.

Harrington (1990) entendió que la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar solo cuando se encuentra con un consumidor satisfecho.

Roger. Schroder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran efecto en el cliente.

M. Juran (1993) Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes.

Crosby (1996) Determino la calidad en el cumplimiento de normas y requerimiento precisos,

NX/ISO 9000 2005. La calidad es entendida como el grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos. Valls (2007) Para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos, estos vienen demandados por el cliente en la que deben priorizarse eficientemente y alcanzar una gestión de la organización.

La organización Panamericana de la Salud (Ops), menciona que los programas de garantía y calidad son las necesidades, deficiencia, obligación y éticos morales.

El propuesto por Donabedian son aportaciones importantes que detallan las características de los criterios para evaluar los procedimientos para su formulación. Jackson propone una serie de atributos divididos en categorías estructurales y de implementación. Vidal y reyes enfatizaron la necesidad que los criterios cumplan con los requisitos, de validez, objetividad, sensibilidad y especificidad.

Los monitores de la calidad de la nueva norma, ISO 9001:2015, introduce en las clausula 9 como “Evaluación del desempeño”. El análisis es muy importante del proceso, si no se realiza gestiones, se está obteniendo datos sin razón, medir un sistema de gestión de calidad, significa evaluar en que medida el resultado planificado ha sido alcanzado.

Los modelos privilegian el impacto social de la gestión de la calidad y muestran las ventajas competitivas al crear el valor, a estos modelos muestran que debe ser:

Proporcionar la adopción de una cultura organizacional.

Cambiar la forma de administrar.

Promover una cultura de auto evaluación

Propiciar que se lleve a cabo un efecto multiplicador a partir de facilitar en forma documentada y vivencial.

La portación de los principales autores en la industria al hablar de calidad, hemos referencias a grandes personajes que con ideas han construido las bases de los sistemas de gestión y calidad.

1. Edward Deming (14 de octubre 1900- 1993).
2. Joseph M. Juran (24 de diciembre de 1904- 28 de febrero de 2008)
3. Kaoru Ishikawa (13 de Julio de 1915- 16 de abril de 1989)
4. Armand Feigenbaum (6 de abril de 1922- 13 de noviembre de 2014)
5. Philip Crosby (1926- Winter park 2001)

Todos ellos dieron grandes aportaciones en la industria de los servicios de la salud.

Benchmarking y reingeniería de procesos, es una herramienta clave para la reingeniería del proceso mediante la formulación de objetivos y desempeños.

Existen metodologías, también etapas y procesos inidentificados, evaluados en términos deficiencia, rendimiento, adaptabilidad, operatividad, costos, capacidad, fiabilidad u cualquier otra magnitud. Los encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud en general, estos procesos incluyen , la capacitación de empleados como la creación de estándares mediables para la calidad de los resultados y la comprobación periódica de elementos para detectar cualquier inconsistencia los métodos comunes del control de la calidad son procesos predominantes que requieren las organizaciones realicen

exámenes visuales y de prueba sobre los procesos de producción y fabricación.

Las inspecciones están basadas por:

Inspecciones de procesos.

Análisis de inspección.

Control estadístico de calidad.

Gráficos de control.

Medidas correctivas.

En la salud los métodos están formados por la atención basada en el valor que dependen de la eficiencia, no de los materiales utilizados.

También se define de acuerdo con la complicación de los problemas y su desempeño en la organización,

Cuyas herramientas están basadas en el control de la calidad.

1. Lluvia de Ideas 5 Whys.
2. Lista de Checklist.
3. Diagrama de Pareto o Gráfico.
4. Estatificación.
5. Diagrama de Ishikawa.
6. 5W3H.
7. Gráfico de Dispersión.
8. Diagrama de Control.
9. Histograma.

Conclusión

Los conceptos de todo lo transcrito al principio del presente trabajo, hablamos de garantías de calidades y los grandes descubridores en la aportación en la rama de la salud, también hablamos de los análisis comparativos para el mejoramiento en las grandes industrias, todos regidos bajo los estándares de la OPS quien nos rige como la máxima disciplina en el medio de la salud para la sociedad en general. Así también tenemos dentro de ello los diferentes puntos de vistas en la tecnología de reingeniería como procesos que más tardes se establecería y se aplicaría en el medio. Hoy en día se aplica la reingeniería en la base de salud instruida por otros programas dependientes de grandes decisiones y conflictuando el medio actual.

BIBLIOGRAFÍAS

Bibliografías consultadas:

"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://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-para-servicios-de-salud/>