



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Blanca Natali Vázquez Roblero

Nombre del tema:

Unidad I conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad. .

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en Sistemas de Salud.

Nombre del profesor: Dra. Nelva Gálvez García

Nombre de la Maestría: Maestría en Administración en Sistemas de Salud.

Cuatrimestre: IV

Administración de la calidad en Sistemas de Salud

Calidad es un tema de suma importancia dentro de cualquier empresa ya sea privada o pública de acuerdo a los resultados deseados de cada una de ellas, pues es un punto indispensable y de creciente preocupación en las últimas décadas para poder lograr los objetivos establecidos.

En el presente ensayo, me enfocare a calidad en sistemas de salud, pues es el área al que actualmente me encuentro reforzando mis conocimientos, además que día con día llevo a cabo dentro de mis actividades laborales.

Pero, ¿qué es calidad?... para este concepto se han dado diversas definiciones, que analizando a cada una de ellas lo que deseamos lograr es obtener un resultado positivo a los objetivos planteados así sea calidad en el producto o servicio a brindar, es decir, a la capacidad que posee un objeto para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

Es grato mencionar a grandes personajes que con sus ideas han constituido las bases de los sistemas de gestión de la salud y que el día de hoy los tenemos como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial. Dentro de ellos están: Edward Deming, Aouru Ishikawa, Armand Feigenbaum, Philip Crosby, Tylor y M. Juran (1993), entre otros.

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”.

Calidad no es solo un concepto técnico, si no de la percepción de actos de calidad percibidos por el usuario. La calidad del servicio en salud no depende solamente de las prestaciones médicas, el servicio está compuesto por muchas piezas, como, por ejemplo: recurso humano capacitado y con valores éticos para poder brindar la atención adecuada hacia los usuarios, recurso material garantizado, infraestructura y los medios necesarios para así lograr brindar un servicio hacia la población una atención de calidad.

El brindar una atención de calidad debe ir siempre de la mano con la eficiencia, tanto del personal de salud que atiende como de los insumos que la institución utiliza para poder atender la salud del paciente o usuario.

Pero, ¿cómo saber o corroborar si un centro para la atención de la salud, ya sea un primer, segundo o tercer nivel está brindando una atención de calidad hacia la comunidad que atiende?

Para ello existe un Sistema de Gestión de Calidad, quien se encarga de monitorear y evaluar procesos de calidad, con la nueva norma ISO 9001:2015, basada en indicadores clave de rendimiento para analizar y evaluar datos recogidos según las necesidades de la organización. En este caso están los llamados estándares de salud, que se utilizan como guía para para evaluar el funcionamiento y seguir haciendo mejoras en donde sea necesario. Para su realización en cada empresa se encuentra un equipo capacitado para llevar la realización de esta acción.

Medir un Sistema de Gestión de la Calidad significa evaluar en qué medida el resultado planificado ha sido alcanzado. Y calcular la eficiencia implica examinar la cantidad de recursos materiales, financieros, tecnológicos y humanos que fueron destinados para la generación del resultado.

En hospitales y unidades de salud se encuentra un personal específico, integrado por el mismo personal que labora dentro de él, así como un comité integrado por personas de la comunidad que reciben el servicio (usuarios), ambos trabajando juntos y así poder dar seguimiento a la evaluación de los estándares ya mencionados.

La Organización Panamericana de la Salud¹ (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.

En relación a esto también hare mención acerca de benchmarking (BM), que es como un proceso continuo, sistemático y estructurado de medir y comparar nuestra manera de actuar con las prácticas de las mejores empresas de nuestro sector y/o de otros sectores para aprender mejores formas de operar, identificar iniciativas

válidas para nuestra empresa, fijar metas y objetivos más eficaces, mejorar nuestras estrategias, etc. Esto se realiza a través de una metodología y un equipo básico para llevar a cabo su realización.

Existen diferentes métodos comunes de control de calidad, por ejemplo: inspección y control estadístico de calidad, 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.

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.

Para concluir con el presente trabajo, puedo decir, como mencione al principio es un tema muy extenso que me llevarían mucho para poder describir del todo esta información, pero que también se entiende la importancia con la que cuenta las gestiones de calidad para poder lograr el objetivo de cada empresa en relación a la atención de la salud, pues desde que iniciamos una formación académica en relación a la salud, debemos de saber la responsabilidad que estamos tomando, pues es bien sabido que la salud es un derecho de cada ser humano, por lo que debe ser una atención integral igual para todos sin distinción alguna, que se debe brindar con la mejor calidad, pues estamos hablando de vidas humanas, en donde los errores no son reemplazables.

Podemos hablar de calidad de productos, pero eso si no llega a obtener su finalidad se desecha y se vuelve a hacer, pero hablando del servicio a la atención de la salud, dependiendo de la calidad con la que se realice dependerá el resultado de la mejoría de nuestro paciente, y si se presentan casos en los que no puede haber mejoría más que un control o cuidados al bien morir, incluso en eso debemos de aportar lo mejor de nuestros cuidados.

Considero que las gestiones de calidad es una herramienta indispensable y de muy buen uso, gracias a ello la atención a la salud ha ido mejorando pues solamente así se ven las necesidades que presenta cada institución, pues no solo es el recurso humano, si no también todo lo que lo relacione para brindar un buen servicio.

BIBLIOGRAFIA

- GARCIA, N. G. (2023). *ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD* (Vol. I). COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS, MEXICO: I.
- El concepto de Calidad en Salud y su importancia | UNIR México
- ¿Qué es un sistema de gestión de calidad? - Softgrade