



UDS MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN
SISTEMAS DE SALUD

CUARTO CUATRIMESTRE

ALUMNA: Isabel del Carmen Gordillo Chávez

ENSAYO

UNIDAD I Calidad de los Servicios de Salud y del
siglo XX al XXI

Maestra: Nelva Gálvez García

07 de septiembre del 2023

Cuando hablamos de calidad nos referimos a aquella propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que pueda generar en el individuo. Por lo tanto, es algo subjetivo, ya que dependerá de la percepción de cada ser. En cuanto a la calidad relacionada a servicios y/o productos puede variar de acuerdo a las exigencias de los clientes. En cuanto a mercadotecnia, se dice que la calidad se verá expresada cuando al cliente se le entregue algo que no imaginaba y este se dé cuenta que siempre lo necesito.

Evidentemente la calidad también se rige y esto se puede llevar a cabo a través de indicadores de calidad como lo son las normas ISO 9000, ISO 14000. Después de analizar profundamente el tema de calidad, nos damos cuenta que se basa en elementos como lo son: necesidades, expectativas, mercado, cliente y satisfacción. En cuanto a calidad en salud, se dice que es algo necesario para llevar a cabo acciones con eficiencia y una obligación en cuanto a lo moral y ético, ya que en este caso estamos hablando de vidas humanas no de simples objetos de la vida cotidiana. La garantía de dicha calidad evidentemente se centrará en las expectativas y necesidades del paciente y de la comunidad.

De acuerdo con Donabedian se dice que la búsqueda de la calidad se logra con tres aspectos; estructura, proceso y resultado. Definitivamente uno de los pasos más importante para que se pueda cumplir la calidad es el análisis, sin esto solo se recogerían datos sin razón alguna lo que se implicaría gastos sin razón alguna. Cuando hablamos de medir un sistema de calidad nos referimos a evaluar como el resultado esperado se alcanzó, por lo que calcular la eficiencia de dicho resultado se analizará en base a los recursos que fueron utilizados para dicho fin.

Sabemos que la secretaría de salud de México es la encargada de la salud, la educación y el cuidado a base de campañas de vacunación y múltiples programas para la salud. Por lo tanto, se encarga de la manutención de centros dedicados a la salud como clínicas, hospitales y centros de salud ya sean públicos o privados. El modelo de calidad creado por la Secretaría de salud fue creado para privilegiar el impacto social de la gestión de la calidad, asocia la obtención de ventajas competitivas para la creación de un valor. Este es conformado por 4 grupos

importantes; administrativos, prestadores de servicio, grupos de interés y el usuario que es el más importante, ya que en torno a él se centrarán las necesidades.

En México actualmente existen seis modelos de calidad en salud y todos son distintos, comparten cualidades, pero ninguno es igual que otro. Esto por la diferencia de entornos y usuarios en los que se centran, lo que hace difícil que se cree un sistema de calidad universal. Esto sucede por que cada modelo es creado para satisfacer las distintas necesidades de acuerdo a la población blanco.

De acuerdo a Edward Deming quien es conocido como el padre de la calidad se dice que los sistemas de calidad deben enfocarse en prevenir los errores y no corregirlos, por lo que la calidad debe lograr la satisfacción del cliente. Su metodología se basa en cuatro fases: planear, hacer, verificar y actuar.

Por otra parte, Joseph M. Juran distingue dos tipos de calidad. Aquella que es basada en el diseño y la de conformidad. Propuso la trilogía de Juran que consta de: Planificar, control y mejora de la calidad.

Kauro Ishikawa fue quien recalcó que la calidad debe llevarse más allá del trabajo, incluso a la vida diaria. Por lo tanto, el control de calidad para él tenía estos objetivos: Mejorar la productividad y la calidad de los productos, aplicar la calidad en todas las actividades de la empresa, dividir los beneficios entre empleados, consumidores y accionistas y mejorar la calidad de vida de las personas.

Al hablar de benchmarking nos enfocamos en un estudio profundizado sobre tus competidores para entender las estrategias y mejores prácticas utilizadas por ellos, por lo que se considera una herramienta de reingeniería. Sus características son: analizar las tendencias, tener objetivos a fin, orientado a buenas prácticas, es un proceso continuo que requiere de la participación de toda la empresa para que se pueda llevar a cabo. De igual manera esto nos servirá para realizar una evaluación comparativa, mejorar la productividad de la empresa, reducir el riesgo empresarial, obtener una ventaja competitiva y fomentar la innovación de la empresa.

Esto se ha empezado a aplicar por que las empresas día con día se ven sometidas a diversas presiones, como clientes más exigentes que requieren que sus necesidades sean sobre satisfechas, la competencia por la que se obliga a las empresas a mejorar productos y servicios a menor precio para seguir dentro del mercado y las empresas que deben de cumplir con todo lo reglamentario en materia.

Es por ello por lo que las empresas solo encuentran un camino para la sobrevivencia, la búsqueda de la excelencia. Por lo tanto, las mejoras de calidad permitirán a las empresas permanecer, mejorar, aumentar su cuota y liderar el mercado.

El benchmarking consta de etapas como: Generar el ambiente necesario para iniciarlo; en esta etapa la dirección no solo en la implantación si no en el desarrollo de la actividad y del seguimiento. Determinación de objetivos estratégicos; en esta se determina que se quiere lograr, por lo que se definirán indicadores que nos ayuden a mostrar los resultados alcanzados. Determinación del elemento objeto; Esto debe ir de la mano con los procesos que son aquellos que influyen a que se logren los objetivos. Determinación del equipo; este será conformado en función de los planes y objetivos antes definidos. Selección de socios; aquí se debe evaluar las fuentes de información que nos generarán y después determinar con quien nos conviene establecer relaciones. Recopilación de información; Se recopilará información junto con los socios tomando en cuenta los principios acordados. Análisis de la información; Observar, comparar y asimilar información obtenida en etapas anteriores. Implantación de las mejoras; en esta etapa se va a adaptar la empresa de acuerdo con el análisis realizado en etapas anteriores buscando alcanzar los objetivos marcados e implementar el coste de la acción de las mejoras. Presentación de resultados y por último recalibración de objetivos.

Debemos tener en cuenta que los métodos de control de calidad son aquellos que nos ayudarán a garantizar desde el mantenimiento hasta la mejora continua de la calidad de un producto o servicio, y definitivamente las pruebas de calidad también garantizan que los productos cumplan con las expectativas de los consumidores.

Todas las empresas tienen en cuenta que hay dos enfoques principales para que ocurra la gestión de sus sistemas como lo son la inspección y el control estadístico de la calidad. En cuanto a inspección nos referimos a una evaluación exhaustiva que será determinada por el presupuesto de la empresa, más sin embargo el omitirla generará pérdidas de recursos por productos defectuosos. Estas inspecciones pueden ser 100% inspección, que en su mayoría será ocupada cuando se evalúan bienes valiosos o en caso de alimentos. Y la inspección parcial es aquella en la que se selecciona una parte del producto para ser evaluada por lo que este proceso es

más rápido y menos costoso. El control estadístico es aquel en el que se utiliza el muestro y la probabilidad para evidenciar la calidad, por lo que este método se divide en tres que son el muestreo y análisis de aceptación, los gráficos de control y las medidas correctivas.

El detalle en el área de salud es que los valores dependen de la eficacia no del material que es utilizado, ya que como anteriormente mencioné estamos hablando de vidas humanas y no podemos ver al paciente como un producto, es por ello que la atención medica la medimos en cuanto a los resultados obtenidos. Actualmente las herramientas de calidad se han adaptado en las industrias de salud, lo que generará mejoras y abaratará la atención sanitaria. Estas herramientas básicas de calidad son la lluvia de ideas, la lista de checklist, los diagramas de Pareto, la estratificación, el diagrama de Ishikawa por comentar algunas.

Es por eso que en salud se pueden otorgar algunas estrategias de marketing que nos pueden ayudar a mejorar nuestra calidad de la atención como son crear un adecuado ambiente laboral, llevar un adecuado control de ingresos y egresos para así tener en cuenta cuanto se puede utilizar para publicidad y marketing y tener un ingreso sólido y cómodo al mes; de igual manera conocer a la competencia es algo que nos ayudará mucho porque así sabemos en qué podemos mejorar, conocer a nuestros pacientes de igual manera importa mucho, ya que en torno a ellos fijaremos nuestros objetivos ya que son la fuente principal de quien debemos cumplir sus expectativas y por ultimo pero no menos importante el trabajo en equipo que sin duda es lo que nos llevará al éxito. Un equipo multidisciplinario con un buen líder nos llevará a hacer cosas excelentes.

BIBLIOGRAFIA

- UNIVERSIDAD DEL SURESTE. ANTOLOGIA 2023. Administración de la calidad en Sistemas de Salud