



Ensayo

Nombre del Alumno: Miguel Basilio Robledo.

Nombre del tema: Calidad concepto, garantía, monitoreo y evaluación.

Parcial: 1er parcial.

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en los servicios de salud

Nombre del profesor: Dra. Nelva Gálvez García

Nombre de la Licenciatura: Maestría en administración en sistema de salud.

Cuatrimestre: 4to

Tapachula, Chiapas a 07 de octubre del 2023

Introducción.

La salud es un derecho y la prestación de servicios en salud tendrá un papel importante en los sistemas de salud, por ende, hablar de dichos servicios y del rol que juegan, nos lleva a tomar el tema de calidad, considerando un rubro que determina requisitos en atención en diversos parámetros. Resulta interesante destacar que calidad aplica en diversas áreas y que no esta de más involucrar a los servicios en salud, considerando que es en realidad destacable ante la percepción al cuidado de una persona y en la atención al bienestar de la población.

Existen parámetros creados y realizados por diversos países que determinan un valor ponderado hacia la calidad de cada uno de sus servicios mediante indicadores que permiten evaluar en realidad cada uno de los puntos en atención en salud, por ello conocer los diversos modelos, avances, punto de la industria, métodos gestados, alcances y limitaciones en la calidad de los servicios de salud es primordial. Para lograr comprender e involucrar la calidad en atención a la salud.

Desarrollo.

Si definimos calidad en realidad podríamos considerar muchos aspectos algunos autores consideran diversas definiciones, en general calidad incluye desde un servicio a un producto, si nos referimos a un servicio entonces la calidad se basará en la percepción del resultado del prestador del servicio hacia el cliente, es decir cómo percibe el cliente la atención del prestador y en un producto enfoca el hecho de la cualidad y el beneficio que otorga dicho producto. Así entonces, la calidad estará determinada por ciertos indicadores que estipulan cuales son los requisitos del producto o del servicio que se ofrece, mismos indicadores que son regidos por cada país.

Los avances industriales han tenido impacto en la sociedad y dado esto la industria tuvo la necesidad de crear este sistema de calidad para sus productos o servicios. Personajes que influyeron y aportaron a esta idea de la calidad incluyen al famoso padre de la calidad Edwards Deming quien incluyo cuatro fases que resaltan en planear, hacer, verificar y actuar como un protocolo para cumplir con la calidad y así

evitar errores y corregirlo de forma oportuna. En el caso de Philp Crosby utiliza una frase que incluye hablar de un punto donde la calidad permite hacer las cosas bien desde la primera vez, por lo tanto si vemos este enfoque lleva a cumplir con requisitos, prevenir cualquier inconveniente y buscar un punto de 0 defectos.

Diversos elementos son considerados en la calidad ejemplo de ellos son las necesidades de la población, las expectativas de los usuarios, la relación con el mercado, los consumidores del servicio o producto y la satisfacción que pueda otorgar el servicio o producto. No esta de mas comentar que todo esto llevará a una cierta lista de requisitos con las que deberá contar la calidad para cubrir todos los elementos deseados y asi llegar a las expectativas.

Involucrando la calidad en la salud podemos abarcar un tema muy extenso, la finalidad es entender cuáles son los parámetros que diversos autores exponen hacia el termino de la calidad en salud y comprender el objetivo en el que concluyen. Dentro de este rubro resulta interesante la propuesta de Donabedian que en enfoca criterios, elementos y procedimientos que llevan a sistematizar aspectos en la calidad, pero Vidal y Reyes van más allá e incluyen requisitos de validez, objetividad, sensibilidad y especificidad, con un valor ponderado hasta la obtención de datos para ser evaluados en un termino global, es tan comprensible que la calidad debe ser tangible para estipular un valor y con ello llevar un control y monitoreo de la misma, que nos permita evaluar la eficacia y el rendimiento de los servicios para ofrecer una atención oportuna con sus debidos requisitos y con su debida estructura, un adecuado proceso y con evidencia en sus resultados.

La recolección de datos y la evaluación de la calidad resulta importante para monitorizar que se cumplan las expectativas, por ende, forma parte de un análisis que permite conocer y validar el desempeño del servicio o producto incluyendo la satisfacción del usuario. Comprenderlo es sencillo pues determina a grandes rasgos que el objetivo planificado ha dado resultados, ejemplo de esta monitorización en México esta basado en el sistema INDICAS que son índices que evalúan la calidad de atención desde diversos puntos en la atención a la salud y el paciente, que favorecen

promover acciones, regular y evitar riesgos e incluye puntos preventivos en las actividades en todo el personal de salud relacionado.

Podemos hablar desde avances industriales a cualquier otro servicio aplicando técnicas que evalúen la calidad, un dato importante es el Benchmarking que realmente podemos considerarlo como un proceso que mide de forma continua productos, servicios así como actividades asociadas a la competencia, tomando en cuenta que todo este proceso permite entonces mejorar la calidad de cada uno de los servicios, existen diversos métodos aplicados a este proceso, pero en realidad todos ellos concluyen en la misma actividad que es directamente aplicable a la empresa que lo desarrolle, efectuando un ambiente ideal, determinar objetivos estratégicos, determinar el elemento objeto del benchmarking, elegir un equipo para la actividad, seleccionar socios, recopilar información, el análisis de la información, implantar mejoras, presentar los resultados y re ajustar los objetivos, con esto podemos corregir todos aquellos errores presentes y entregar un servicio o producto de calidad.

Los métodos de control son importantes en la calidad estos son la inspección que resulta ser el mas importante puesto que permite hacer exámenes visuales y de prueba en los procesos producción y fabricación, es importante comprender por inspección al proceso que evalúa la actividad en diversos puntos, pues lleva a una revisión exhaustiva de las actividades, es en general el punto mas importante en la búsqueda de la calidad. Para llevar un control de la calidad es necesario realizar un control estadístico que se basa en realizar un proceso de conteo y graficarlo basado es el muestro y análisis de aceptación traslapando esto a un gráfico de control basados en la fabricación y con ellos aplicar medidas correctivas puesto que con la ayuda de los gráficos es más fácil crear dichas correcciones. Todo este proceso tiene muchas ventajas pues estaríamos ofreciendo al consumidor del producto o servicio una garantía de lo que se ofrece, proporcionalmente a esto aumentaría la lealtad del cliente a nuestro servicio o producto logrando un impacto positivo a nuestro servicio.

Existen muchas herramientas para el control de calidad cada una con un proceso diferente per no insignificante. La lluvia de ideas y los 5 porque por ejemplo es una

herramienta basada en la expresión de opiniones y con ellos surjan soluciones, la herramienta de checklist permite tabular y supervisar datos en conjunto mismos que deberán ser verídicos para evitar sesgos y fallas, el diagrama de Pareto por ejemplo como otra herramienta se basa en un grafico de barras en el que se identifica los elementos de mayor importancia y da prioridad a aquellos en los que se debe solucionar un problema otra herramienta interesante es el diagrama de Ishikawa también conocido como diagrama de causa y efecto su función va directamente a identificar y clasificar en categorías útiles posibles causas de problemas y facilitar su solución. Son muchas las herramientas que evalúan la calidad pero cada una de ellas determina un proceso distinto así como una técnica diferente en la búsqueda de la solución de conflictos y también en la forma de mejorar la calidad de servicios.

Conclusión.

Hablar de calidad nos lleva a integrar diversas definiciones y características, pero es simple entender que calidad es en realidad buscar entregar y ofrecer algún producto o servicio con el mejor desempeño y con cualidades que destaquen en proporcionar una facilidad en su uso y sin defectos, pero la calidad no solo se contempla en un producto sino que también lo incluimos en diversas actividades tal es el caso de las actividades relacionadas con la salud, por lo que anteriormente mencionamos el sistema INDICAS, este índice en México tiene impacto en cuantificar las actividades del personal de salud para corroborar si se cumple con ofrecer un servicio en salud de calidad y en caso de encontrar un valor que se encuentre fuera del objetivo, implementar estrategias que permitan corregir los errores en atención. No debemos dejar aun lado pensar que ofrecer un servicio de calidad también tendrá impacto en la sociedad y eso posicionará cualquier empresa en un punto alto. Con el simple hecho de entender el termino de calidad, podemos darnos una idea del objetivo que tiene y de lo que busca alcanzar para así ofrecer atención oportuna y adecuada. La calidad estará entonces relacionada no solo a la actividad en salud también se asocia a la industria y a otras actividades.

Referencias.

Gálvez, N. *Administración de la calidad en Sistemas de Salud*. Libro

García, S. Hernández, F.(2015) *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones*. Segunda edición. Secretaria de Salud

Secretaria de salud. (2012). *La calidad de la atención a la salud en México a través de sus 12 años de experiencia*. Primera edición