



**Mi Universidad**

**ENSAYO**

*Nombre del Alumno: Juventino Mendez Diaz*

*Nombre del tema: UNIDAD I*

*Parcial: 1ºer*

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

*Nombre del profesor: Dra. Nelva Gálvez García*

*Nombre de la Licenciatura: Maestría en Administración en Sistemas de Salud*

*Cuatrimestre: 4to*

## INTRODUCCION

El concepto de calidad quiere decir que se debe medir mediante un parámetro un mismo producto o servicio en comparación a otros. La calidad depende de cada individuo ya que es un concepto subjetivo. Hay muchos autores que tiene conceptos de calidad cada uno es válido de acuerdo al tipo de calidad que desean llevar a sus clientes. La organización panamericana de salud (OPS) refiere que debe vigilarse y evaluarse la calidad. Para que se lleve a cabo una mejor calidad debemos seguir la norma ISO 9001:2015.

La secretaria de salud es la institución la cual se encarga de llevar la atención en salud a todos los mexicanos en el país esto a través de sus programas y personal operativo que en ella labora. Así también esta involucrados el gobierno y sus mismos usuarios que de ella demanda el servicio. La calidad no solo debe de ser vista en el ámbito institucional laboral en el área de la salud si no desde la formación de las universidades o instituciones educativas.

En el mundo hay muchas personas que han aportado su conocimiento a la calidad en la salud, cada uno de ellos con sus propias formas de tener un pensamiento crítico a lo que al pasar los años hoy conocemos como calidad.

Actualmente estamos viviendo la era de la reingeniería esto se debe a que debe verse un cambio en la forma en que se producen y se sirven los procesos de calidad. El Benchmarking es una forma de evaluación y comparación de los producto o servicios que una empresa utiliza para alcanzar una mejor calidad.

Existen diferentes clases de métodos para la calidad estos métodos su fin es inspeccionar, controlar los estándares de calidad del producto. Como ya hemos mencionado para lograr esto es necesario integrar al trabajador y capacitarlo adecuadamente con el fin de tener mejor calidad tanto en su trabajo y producto que se vaya a proyectar. Los métodos de evaluación son otras herramientas muy útiles éstas nos permiten explicar el por el producto o servicio es de buena calidad o puede mejorarse.

En esta unidad es importante los conocimientos y la importancia de lo que es una buena calidad de atención, de los productos y servicios, las evaluaciones pertinentes, los análisis que se deben surgir de las mismas evaluaciones siempre teniendo en cuenta las normas, las guías y hasta de una forma jurídica de los que es la calidad en la salud.

## **DESARROLLO**

La calidad depende de quien la ofrece y de quien la consume esto quiere decir que el producto o servicio depende de quienes los evalúan, también se toman en cuenta otras cuestiones para verificar la calidad esto es el valor añadido, la cualidad, la durabilidad y que también se adapta al entorno donde se ofrece. Para obtener una calidad sobre algo debe estar regido sobre normas, leyes o lineamientos que le dan sustentabilidad. La calidad de acuerdo a varios autores es lo que desea el cliente de acuerdo a sus necesidades ya que es el mismo cliente quien evalúa si el producto o servicio es el que necesita, también la norma dice que la calidad es el conjunto de requerimientos que debe seguir el producto o servicio esto de acuerdo a lo que el cliente quiere. La calidad debe evaluarse según la organización panamericana de salud (OPS) esto con el fin de tener una mejor calidad en los productos y servicios, debe ser monitorizada, vigilada y supervisada. Existen 3 formas de garantizar la calidad cada una con sus propias ideas, pero con el mismo fin la cual es evaluar, procesar, y señalar los criterios importantes. La norma ISO 9001:2015 nos habla sobre analizar la información ya recolectada para mejorar el servicio o producto.

El modelo de calidad En la secretaria de salud nos menciona que hay que cambiar las formas de administrar los establecimientos de salud, esto quiere decir que debemos de cambiar la atención que se le da al usuario, también la forma de evaluarlos lo cual es momento de auto evaluarlos para así ver las fallas y aciertos en nuestros propios establecimientos y esto no llevara a una mejor calidad de servicios en salud. Manteamientos, recursos humanos, enseñanza e investigación y Recursos materiales son áreas en las cuales esta involucradas para evaluar y mejorar los servicios de salud. La salud en México existen varios modelos y cuando hablamos de salud hablamos de

todas las instituciones que hay como lo son ISSSTE, PEMEX, MARINA estas instituciones presentan otro modelo de calidad muy diferente pero que la finalidad en estas instituciones es la calidad del servicio, siempre se ha presentado la iniciativa de unificar un solo sistema de salud para mejorar los servicios de salud para toda la población lamentablemente hasta el día de hoy ha sido imposible llevar a cabo este propósito. Se ha propuesto que la calidad se tome en cuenta desde las instituciones educativas ya que esto mejorará a un futuro la calidad en las instituciones laborales de la salud, mejor servicio para los usuarios de cada unidad de salud.

El principal exponente de la calidad quien es Edward Deming el padre de la calidad; nos habla sobre la calidad de los bienes y servicio que deben ser prevenidos y no corregidos mediante estadísticas y quien debe estar siempre satisfecho es el cliente. Joseph M. Juran es otro pionero de la calidad resalta que la calidad está en el beneficio o utilidad que genera el producto al cliente y que el producto lo determinará el comprador y no el vendedor. Kaoru Ishikawa recalca que la calidad no solo debe verse en la empresa si no en la vida diaria de quien la emplea, así también mejorar la calidad de los usuarios y de los trabajadores de la empresa. Por otro lado, tenemos a Taylor es considerado como el padre de la Administración Científica del Trabajo en el encontramos que todo proceso de calidad debe llevar un análisis detallado para implementar un enfoque más seguro de lo que es la calidad y sobre los servicios y producto, saber si el producto que vendemos es bueno o malo o que es lo que esperan los clientes sin necesidad de desperdiciar recursos e incluso menorar los recursos ya establecidos. Los autores citados fueron los pioneros en el tema de la calidad esto enfocado en sus empresas mientras en este trabajo lo vemos desde el punto de vista de la salud en México.

Cada día es más demandante el usuario o el cliente a la empresa exigiéndole un mejor producto a bajos precios, esto ha llevado a las empresas a reformular la forma en que ellos ofrecen un producto y esto a su vez mejora la calidad del producto o servicio. El Benchmarking es utilizado por grandes países y empresas para mejorar su producto esto ha llevado a estos países como son Japón, China, Estados Unidos entre otros a alcanzar su calidad en sus productos que el día de hoy tienen. Actualmente el

benchmarking es uno de los modelos mas utilizados ya que cuenta con una amplia forma de evaluar los productos o servicios y a su vez mejorarlos, estudia sus clientes y su competencia así mismo involucra a todas las partes como lo son los empresarios, los trabajadores y el cliente haciendo un mejor planteamiento del producto.

La inspección es uno de los métodos por lo cual la calidad evalúa y clasifica los productos o que cumplan con la calidad solicitada, en la inspección debemos tener en cuenta debe contar con un control contante de supervisión y también una revisión haciendo análisis a las inspecciones. En las revisiones o evaluación se debe tener el margen de error para que lo que no se cumpla con los requisitos se corrija y así tener una mejor evaluación. Los métodos son de gran utilidad las cuales se puede hacer de las siguientes maneras mediante lluvia de ideas, una lista de requisitos, diagramas o gráficos con de señalen cuales son los resultados de cada evaluación, los métodos de buscar los problemas, señalarlos y resolverlos esto nos ayudara a mejorar la calidad. En los métodos también hay que mirar otros puntos que son importante como lo son un buen ambiente laboral, llevar un buen manejo de los recursos, conocer con quien estas compitiendo, conocer a nuestros pacientes o clientes y el trabajo en equipo ya que en el ambiente de salud siempre trabajara con un equipo de trabajo. La calidad de es y siempre será una de las partes mas importantes en esta área que es la salud ya que sin ella y los métodos empleados no sabríamos donde estamos y que tanto hemos avanzados y que más podemos hacer para mejorar como servidores y lo que estamos ofreciendo.

## **CONCLUSION**

Todo producto o servicio debe ser evaluado mediante la calidad para saber si el producto es bueno para quienes lo consumen esto depende a sus clientes. Los conceptos de calidad varían de acuerdo a las fuentes, pero oficialmente nos debemos guiar a lo que la normativa pide sin dejar de pensar en nuestros clientes. La organización panamericana de la salud nos orienta como debe de ser una buena supervisión para obtener una garantía de calidad.

Las instituciones de salud son un fuerte en el sistema de salud en México ya que de ellos han salido modelos de calidad para la secretaria de salud los modelos que presentan el ISSSTE, MARIANA o PEMEX han servido como ejemplo para mejorar la calidad se la salud. Las instituciones educativas deben apoyar a de la calidad en la vida cotidiana de la salud en México para formas mejores profesionistas.

Son muchos los pioneros de la calidad en este trabajo mencionamos los 3 principales, pero también hay otras ideas actualmente. Las empresas siempre deben ser constantemente evaluada y reestructuradas ya que el mismo cliente cambia su forma de pensar en cada generación que pasa.

El Benchmarking es de gran utilidad ya que nos permite ver las carencias sin necesidad de invertir o desperdiciar recursos. Las inspecciones y evaluaciones son importantes para el desarrollo de un mejor producto por que el producto debe ser revisado, analizado y corregido.

Todo método debe ser también evaluado ya que un método puede ser más útil que otro y esto se puede también llegar a visualizar mediante los datos y logros obtenidos en cuanto al producto y satisfacción del cliente. La calidad siempre será un pilar muy importante en cualquier institución o empresa y sobre todo en el área de la salud donde debemos ser mejores en la calidad de nuestro trabajo para mejorar la atención hacia los pacientes de igual manera no solo la calidad de forma administrativa u operativa sino también de una forma empática ya que trabaja con seres humanos y la relación médico paciente tiene que ser de primera calidad y como personal de salud debemos seguir capacitándonos, autoevaluándonos y compitiendo de una forma sana.

## **BIBLIOGRAFÍA**

GÁLVEZ GARCÍA N., AÑO: 2023 ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD, COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS. ED. UNIVERSIDAD DEL SUR.