



Mi Universidad

Ensayo

NOMBRE DEL ALUMNO: SILVIA MORALES CRUZ

NOMBRE DEL TEMA: UNIDAD I

PARCIAL: IV

NOMBRE DE LA MATERIA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

NOMBRE DEL PROFESOR: NELVA GÁLVEZ GARCÍA

NOMBRE DE LA MAESTRÍA: ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE LA SALUD

CUATRIMESTRE: IV

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN: TAPACHULA, CHIAPAS A 07 DE OCTUBRE 2023

INTRODUCCIÓN

La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición, existen diferentes definiciones de este concepto, por hacer mención el de Ernesto Ché Guevara (1963) definió la calidad como el respeto al pueblo.

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.

El benchmarking es una herramienta clave para la reingeniería, la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que han mostrado un desempeño destacado en cualquier industria, permite acelerar el proceso de reingeniería mediante la formulación de objetivos de desempeño.

Los métodos de control de calidad son procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto. En general, estos procesos incluyen la capacitación de empleados, la creación de estándares medibles para la calidad de los resultados y la comprobación periódica de elementos para detectar cualquier inconsistencia

DESARROLLO

Para iniciar se podrá definir la palabra calidad como el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, (WWW.CYTA.COM, 2002), este no es el único concepto que se le puede dar, ya que este es subjetivo, además de ello existen diferentes utilidades de la palabra, como podría ser, control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad, estos más que nada son conceptos relacionados a la industria, y estos a su vez se utilizan en diversas áreas las cuales son regidas por indicadores de calidad, y con estándares o normas.

Existen también diversos conceptos de diferentes autores, por hacer mención el de Berry (1988) donde él decía que calidad es un tema de servicio, debe ser previsión, un modo de pensamiento, y esto influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones. Según el concepto de calidad de los diversos autores, este cuenta con elementos comunes referidos a: necesidades, expectativas, mercado, cliente y satisfacción.

Enfocado en la calidad de la salud este es un instrumento de gestión que se utiliza para garantizar la atención y tratamiento que sea necesario y apropiado para el problema médico del paciente, garante es, la confianza que con las acciones e intervenciones va a mejorar, desde la calidad en manejo médico como de enfermería.

Además existe lo que es un modelo de mejora continua, su finalidad de este es planificar un proyecto, el cual se debe de priorizar los problemas encontrados con la finalidad de elevar los estándares de la calidad de los servicios de salud en los establecimientos. En el modelo de la gestión de la calidad, se distinguen 4 grupos importantes: los administrativos, los prestadores de servicio, los grupos de interés que forman parte del contexto y el usuario que por así decirlo es el centro del modelo y ellos son los encargados de evaluar el servicio brindado, el cual debe de ser otorgado con calidad y calidez.

Edward Deming es considerado como el padre de la calidad para él, esta palabra significa la producción de bienes y servicios competitivos y este debe basarse en el control estadístico de procesos, y esto conyeba a generar calidad.

Benchmarking es una herramienta clave para la reingeniería, ya que este consiste en un estudio profundizado sobre sus competidores para entender las estrategias y mejores

prácticas utilizados por ellos, (www.salesforce.com, 2021), el éxito de esto más que nada es adaptar el método patrón a la empresa que lo ejecute, como es bien sabido para ejecutar un método se necesitan seguir una serie de pasos para poder llevarlo a cabo, en los cuales consisten como número uno determinación de objetivos estratégicos para la organización, determinación del elemento objeto del benchmarking, determinación del equipo, la selección de socios, recopilación de la información, análisis de la información, implantación de las mejoras, presentación de los resultados y re calibración de objetivos.

A su vez también están los métodos de control de calidad, y estos son los pasos o procedimientos estratégicos que garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto. (GARCÍA, 2023), hay dos enfoques principales que se debe tener en cuenta los cuales son inspección y este consiste en realizar exámenes visuales y prueba sobre los procesos de fabricación, y el de control estadístico de calidad y este se basa en el muestreo y probabilidades para poder mantener los estándares de calidad, al llevar a cabo estos dos enfoques de calidad, se puede garantizar que se logra optimizar sus operaciones y a su vez, maximizar el potencial del negocio en el mercado.

Enfocado en el sistema de salud, la atención médica se mide por los resultados obtenidos, se cuentan con herramientas de calidad las cuales la finalidad es resolver problemas y ajustar las mejoras en los procedimientos, que sirven para la toma de decisiones, y estas a la vez se dividen en dos grupos, las herramientas básicas o de control de calidad, estas forman parte de procesos estructurados y están relacionados con problemas triviales, dichas herramientas está compuesta por: lluvia de ideas, lista de chequeos, diagrama de Pareto, estratificación, diagrama de Ishikawa, 5W3H, gráficos de dispersión, diagrama de control, histograma.

CONCLUSIÓN

Como conclusión, la palabra calidad abarca muchos aspectos, y es imprescindible tenerla presente, en el ámbito laboral en el sector de la salud, es la base para que los hospitales tanto públicos como privados, brinden una atención con calidad y calidez, como es bien sabido, hoy en día la competencia laboral y el mercado es muy amplia, es por ello que es necesario implementar estrategias para que se sigan manteniendo a flote, pero es importante hacer mención que todo esto es posible si en el lugar que uno labora hay un buen ambiente, buena relación y trabajo en equipo, esto da pauta a que sea más fácil implementar las nuevas estrategias para poder brindar un servicio bueno buscando una excelencia, día a día los avances médicos siguen dándose a pasos agigantados, es por ello que existen herramientas para hacer un estudio de mercado y conocer las preferencias y opiniones de los usuarios, en los hospitales existen cédulas que se le aplica a los usuarios para poder evaluar el tipo de servicio que se les brindó en el momento que requirieron la atención, también es necesario elaborar un plan de mejora, donde se puede priorizar o jerarquizar los problemas en un hospital para buscar una estrategia, para poder mejorar ese servicio o programa que así lo requiera, y siempre es importante tener en cuenta que este se rige por normas. Todo esto siempre debe ser por el bien de la comunidad usuaria.

Bibliografía

GARCÍA, N. G. (2023). *ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD*. COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS: UDS.

WWW.CYTA.COM. (2002).

www.salesforce.com. (2021).