



ENSAYO

NOMBRE: LILIANA SOFIA DE LA CRUZ RAMOS

MAESTRIA: ADMINISTRACION EN LOS SISTEMAS DE SALUD

MATERIA: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

UNIDAD: UNIDAD I CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX AL  
XXI

FECHA DE ENTREGA: 07 DE OCTUBRE 2023

## INTRODUCCION

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud exige la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud.

Uno de los temas que abordare en este ensayo serán la calidad y el monitoreo de ella en donde empezare describiendo el concepto de calidad que se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad.

La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien. La calidad, en relación a los productos y / o servicios, tiene varias definiciones, como que el producto se ajuste a las exigencias de los clientes, el valor añadido, algo que no tienen los productos similares, la relación costo / beneficio.

La Organización Panamericana de la Salud 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. Para Donabedian, existen dos elementos centrales para garantizar la calidad: monitoria y un adecuado sistema de salud.

2. para Ruelas & Reyes, son cinco los elementos fundamentales que permiten garantizarla: evaluación, monitoreo, diseño, desarrollo y cambio organizacional.

En el análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud.

La Secretaría de Salud de México es una secretaría de estado encargada de la salud del pueblo mexicano; así como de su educación, cuidado a través de campañas de vacunación y fomento a través de diversos programas de salud. Además, se encarga de la manutención de los centros dedicados tanto públicos (centros de salud, hospitales, sanatorios, clínicas, consultorios médicos); y tiene en su control los registros de las unidades.

El modelo de calidad es más descriptivo organizacionalmente que el de la secretaria de Salud y menciona a los departamentos encargados de la gestión del modelo, así cómo, los sistemas que están involucrados en el, El modelo hace énfasis que la visión final de la gestión de la calidad es la satisfacción de paciente y de sus grupos de interés.

La principal conclusión que se obtiene de la comparación de los modelos es la gran disparidad de enfoques de los modelos de calidad de las instituciones públicas de salud en México ya que las únicas variables típicas mayoritarias son: el liderazgo, la

información. Cada uno de los modelos tiene elementos importantes que van de acuerdo con la naturaleza de sus lineamientos y el entorno institucional en el que se desenvuelven las instituciones de salud un modelo universal sería aplicable a todas las instituciones u hospitales, ya que los modelos de calidad deben ser hechos a la medida conforme a las necesidades y requerimientos del usuario a quien vayan dirigidos.

En el modelo NARICHA menciona que propone para la unidad médica de la Escuela Nacional de Medicina y Homeopatía del Instituto Politécnico Nacional, además de contener elementos que otros modelos tienen como lo son: planeación estratégica, información, liderazgo, prestadores de servicios, usuarios, mejora de procesos, seguridad del paciente, desarrollo del personal, satisfacción del usuario, responsabilidad social, medición, análisis y mejora de resultados, necesidades y expectativas de los pacientes; se agrega el trabajo en equipo para que exista una mejor y mayor colaboración por parte de autoridades y de personal, el entorno, la responsabilidad social y el cumplimiento de objetivos estratégicos.

En las aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud el principal autor quien desde mi punto de vista su aportación a la definición de la calidad Philip Crosby ya que hizo famosa la frase “calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez”. Su filosofía está orientada hacia: calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita. Lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, él menciona que:

1. Calidad es cumplir los requisitos
2. El sistema para asegurar calidad es la prevención
3. El estándar de desempeño es cero defectos
4. Lo que cuesta es el incumplimiento de los requisitos

El Benchmarking es una herramienta para la identificación de las prácticas utilizadas por organizaciones que han mostrado un desempeño destacado, en cualquier industria o país, permite acelerar el proceso de Reingeniería mediante la formulación de objetivos de desempeño. En la actualidad las empresas se ven sometidas a una serie de presiones que condicionan

sus políticas de actuación por ejemplo los clientes son cada vez más exigentes, -las empresas, cómo parte fundamental de nuestra sociedad, deben ser respetuosas con la misma, cumpliendo rigurosamente todas las reglamentaciones en materia medioambiental, de seguridad laboral, la competencia es cada día mayor debido a la globalización de la economía, sólo existe un camino para sobrevivir en el negocio: el de la excelencia. Para ello las empresas deben tener una potente estructura organizativa que no se base sólo en la determinación de cargos y sus correspondientes autoridades y responsabilidades, sino que ha de existir una serie de procedimientos y metodología de trabajo que lubriquen el funcionamiento de dicha empresa.

Las mejoras de calidad permitirán a la empresa permanecer en su mercado, aumentar su cuota de mercado, liderarlo e incluso, convertirse en el mejor de su clase.

La literatura hace referencia que hablando de la antigüedad en el la década de los 80 las empresas norteamericanas empezaron a utilizar el bechmarking como herramienta para aprender las prácticas y procesos desarrollados por las empresas niponas, y de esta forma poder hacerles frente; en donde "Benchmarking fue definido como un proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria"

Xerox Corporación fue la primera empresa que lo desarrolló. Ya que dicha empresa descubrió que su filial japonesa Fuji-Xerox producía fotocopiadoras con las mismas características y con precios inferiores, por lo que comenzó a aplicar esta técnica, descubriendo que sus prácticas le conducían a costes de producción unitarios superiores a los de su filial japonesa. Por lo tanto, comenzaron a implantar las prácticas y procesos desarrollados por su filial, y, más tarde, ampliaron esta práctica a otras empresas japonesas que constituían su competencia más directa.

A pesar de todo, no fue hasta la década de los 90 cuando la utilización del benchmarking se extendió a la mayoría de las grandes empresas internacionales, evitando así que éstas invirtieran recursos innecesarios en descubrir prácticas ya descubiertas con anterioridad por otros.

Benchmarking ha tenido diferentes definiciones ya que ha tenido un proceso, que consiste en una actividad que transcurre y se desarrolla, continuo, ya que no es una actividad eventual que se haga se olvide después. Consiste en la búsqueda constante de las mejores prácticas, y esta búsqueda no concluye nunca, ya que dicho proceso requiere de una actualización constante, sistemático y estructurado ya que existe una metodología

a seguir para ejecutarlo, está basado en medir y comparar nuestra manera de actuar con las prácticas de las mejores empresas de nuestro sector y/o de otros sectores

Con la gestión de la calidad, las empresas mejoraran la visibilidad de los problemas dentro de sus prácticas de fabricación, permitiendo la realización de acciones correctivas. Las pruebas de calidad también garantizan que los productos finales cumplan con todos los requisitos de producción para que se puedan cumplir las expectativas de los consumidores.

enfoques principales que todas las empresas deben tener en cuenta para sus sistemas de gestión- inspección y control estadístico de calidad.

1. La inspección de muestras, o la inspección parcial, utiliza solo una cantidad selecta de un producto para la evaluación y sus resultados darán lugar a aceptar o rechazar toda la unidad.
2. El control de calidad estadístico utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad.

Al seguir estos dos enfoques para el aseguramiento de la calidad, las empresas pueden optimizar sus operaciones y maximizar el potencial de su negocio en el mercado.

Pero también en todo esto las empresas tienen sus alcances pero también sus limitaciones por ejemplo en el área de la salud, estos métodos forman parte de la atención basada en el valor, un modelo cuyos valores dependen de la eficacia, no de los materiales utilizados. La atención médica se mide por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados.

El uso de estas metodologías se define de acuerdo con la complicación de los problemas y sus impactos en el desempeño de la organización.

El ciclo PDCA es una de las herramientas diseñadas para mejorar los procesos. Se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores. Estructura las decisiones que deben tomarse en todas las etapas para diagnosticar y resolver problemas y rota constantemente, no tiene un final predeterminado.

La PDSA es una hoja de ruta que ayuda a aplicar un nuevo conocimiento sobre un determinado aspecto del proceso o corregir e integrar el conocimiento preexistente, proponiendo así cambios que generen mejoras. El ciclo PDSA se puede utilizar en cualquier etapa de DMAIC, PDCA, o Lean Health cuando el objetivo es generar algún

conocimiento; Six Sigma es una metodología que busca resultados más perfectos posibles que reduzcan costos y alcancen los más altos niveles de satisfacción del cliente.

Además de estas metodologías, las Herramientas de Calidad se utilizan para resolver problemas y ajustar mejoras en los procedimientos de cualquier empresa. Muchos de ellos sirven a propósitos iguales, pero tienen diferentes niveles de complejidades. Facilitan la recopilación, el análisis y la visualización de datos complementando y asistiendo a metodologías en la toma de decisiones y pueden dividirse en dos grupos: las herramientas básicas o de control de calidad, que se tratarán en este texto y las herramientas de gestión.

## conclusión

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser Eficaz proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan; Seguro evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

## Bibliografías

"Calidad". En: Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/calidad/>  
Consultado: 2 de octubre de 2021, 05:28 pm.

<https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf> <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/07/evaluacion-y-medicion-del-sistemade-gestion-de-calidad/>

[https://www.researchgate.net/publication/315758344\\_Modelos\\_de\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_instituciones\\_publicas\\_de\\_salud\\_en\\_Mexico](https://www.researchgate.net/publication/315758344_Modelos_de_gestion_de_la_calidad_en_instituciones_publicas_de_salud_en_Mexico)

<https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-lacalidad/>

<https://jpalomaresblog.wordpress.com/2019/07/01/los-grandes-de-la-calidad-y-sus-contribuciones/>

<https://www.monografias.com/trabajos23/benchmarking/benchmarking.shtml>

<https://zipinventory.com/es/what-is-operations-management/quality-controlmethods.html>

<https://www.opuspac.com/es/articulos/herramientas-de-calidad-parte-1/>

<https://www.mercadotecniatotal.com/mercadotecnia/estrategias-de-marketing-paraservicios-de-salud>