



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

*Nombre del Alumno: Maribel Hernández López*

*Nombre del tema: Conceptos de calidad, análisis comparativo de modelos de mejora continua de la calidad, aportaciones de los principales autores en la industria, Benchmarking, encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud, alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud.*

*Parcial: Unidad I*

*Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud*

*Nombre del profesor: Mtra. Nelva Gálvez García*

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

*Cuatrimestre: Cuarto*

*Lugar y Fecha de elaboración: 06 de octubre 2023*

## Introducción

Con la elaboración del presente ensayo, se pretende dar una breve descripción, referente a la importancia de la calidad de los servicios o productos que se ofrecen en nuestra sociedad con el objetivo de cubrir las necesidades, ya sean de atención en la salud o que las personas que requieran ciertos productos, puedan obtener de ello una mejor calidad de vida, pero para lograrlo se debe cubrir ciertos estándares de calidad.

Existen modelos de mejora continua en calidad que ayudan a mantenerse dentro de los mejores prestadores de servicios en salud; existieron diversos autores de la industria que aportaron conocimientos que ayudaron en la mejora constante, que ayudo a la evolución de los servicios generando mayor satisfacción de los usuarios.

Es de gran interés para mí, ampliar mis conocimientos referentes a la materia, los cuales considero de gran importancia en el ámbito laboral, como profesionales de salud debemos tener una idea clara de los diversos aspectos que en estos temas se abordan, ya sea que nos encontremos como profesionales de la salud en una institución pública, social o privada.

Además de poder cumplir con el objetivo planteado para esta primera unidad.

## **“Conceptos de calidad, garantía de calidad, monitoreo y evaluación de la calidad”**

Históricamente y en todo el mundo, la calidad es subjetiva, dependiendo de la percepción de cada individuo, en función de si cubre la necesidad del individuo que lo requiere, dependiendo de las expectativas de este, le asigna el concepto de calidad, en cambio en el área de los servicios, la calidad dependerá de la satisfacción y en caso de un producto, la calidad dependerá de la cualidad y de su durabilidad, de la exigencia de los clientes, el valor añadido, entre otros; respecto al Marketing la calidad es entregar lo que nunca se había imaginado que quería. En la industria y los servicios es muy importante el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad.

Existen diversos autores que definen lo que es calidad, mencionando algunos como Ernesto Ché Guevara, B. Zeithaml, Kaoru Ishikawa, Harrington, entre otros, que percibieron la calidad de diversas formas, pero coinciden en los elementos de “necesidad, expectativas, mercado, cliente y satisfacción”.

Según la OPS la garantía de la calidad en salud esta relacionada con la eficiencia y obligación moral y ético, existen criterios y estándares para garantizar la calidad, como son: descripción detallada de las características de los criterios, elementos para evaluarlos y procedimientos para su formación; atributos sustantivos y estructurales, los de implementación y proceso; criterios que cumplan los requisitos de validez, objetividad, sensibilidad y especificidad, dándole un valor, ayudando la comprensión de la estrategia a tomar por los recursos humanos. La garantía de calidad se orienta a la satisfacción de necesidades y expectativas del individuo o comunidad, concentrándose en los procesos y trabajo en equipo.

La evaluación del desempeño (ISO 9001:2015) es un requisito para evaluar la eficiencia y rendimiento del sistema de gestión de la calidad, en este se analiza y evalúa los datos recogidos para asegurar los procesos que funcionen adecuadamente, por lo que el buen desempeño y eficacia cuando se alcanza de manera sólida, productos y servicios que satisfacen las necesidades del cliente, evaluando de esta manera si el objetivo a sido alcanzado.

## **“Análisis comparativo de modelos de la mejora continua de la calidad generados en la industria de los sistemas de salud”**

La secretaria de salud cuenta con modelo de calidad de acuerdo a su gestión de calidad y modelos de excelencia en calidad, dependiendo de su impacto social, para ello cuenta con: Los administrativos, los prestadores de servicio, los grupos de interés y el usuario (objetivo del servicio y calidad).

El modelo indica que, se debe contar con una cultura organizacional de calidad, con hábitos de mejora continua, innovación y creación de valor competitivo; la forma de administrar la unidad médica para lograr el objetivo de atención, cultura de autoevaluación como oportunidad de mejora, efecto multiplicador para el intercambio de mejores prácticas para administración de calidad entre diversas unidades.

La calidad depende de diversas áreas como la médica, mantenimiento, recursos humanos, enseñanza e investigación y recursos materiales, el modelo busca satisfacer al paciente y su grupo de interés, como es el caso del Hospital Central Militar en el año 2003, lugar donde se puede vivir con valores de seguridad, calidad, compromiso, calidez y actitud de servicio. Existen diversos modelos, como el de PEMEX (cliente), el ISSSTE (le suma liderazgo). No se debe omitir la importancia del entorno, la responsabilidad social y la vinculación de los objetivos.

### **“Aportaciones de los principales autores en la industria y en los servicios de salud”**

Existieron personajes que ayudaron a la mejora en la calidad con su filosofía a nivel mundial como lo fue Edward Deming (producción de bienes y servicios competitivos requieren de un sistema basado en procesos, generando calidad, previniendo error); Joseph M. Juran (productos y servicios útiles), Kaoru Ishikawa (control de calidad), Armand Feigenbaum (control total de calidad), Philip Crosby (hacer las cosas bien desde la primera vez), Wilfredo Pareto (diagrama de Pareto, regla 80-20), Walter A. Shewhart (diagrama de control esquemático).

### **“Benchmarking y reingeniería de procesos”**

El Benchmarking es una herramienta que acelera el proceso de reingeniería mediante formulación de objetivos de desempeño, derivando a que las empresas actúen de acuerdo a las exigencias de la sociedad, de la competencia en el medio que se desenvuelve, protegiendo el medio ambiente, ofreciendo seguridad laboral, las empresas siempre deben buscar la excelencia, las mejoras de calidad ayudan a que las empresas permanezcan en el mercado, pero para mejorar se debe contar con estrategias de mejora continua para lograr la política de calidad de acuerdo a las presiones económicas y sociales, dentro de la mejora se ubica el benchmarking que ayuda mediante su técnica lograr elevado nivel de calidad. Décadas atrás el benchmarking ayudo a Japón en la calidad, EU también lo implemento en algunas de sus empresas mejorando su calidad.

Existen diversas definiciones del Benchmarking, una de ellas lo define como un proceso sistemático y continuo que evalúa los productos, servicios y procesos de trabajo, la metodología de Benchmarking para que desarrolle su eficiencia como sistema de gestión de la empresa toma en cuenta lo siguiente:

Etapa 0, generar el ambiente necesario para iniciar el benchmarking; etapa 1, determinación de objetivos estratégicos para la organización; etapa 2, determinación del elemento objeto del benchmarking; etapa 3, determinación del equipo benchmarking; etapa 4, selección de socios de benchmarking; etapa 5, recopilación de la información; etapa 6, análisis de la información; etapa 7, implantación de las mejoras; etapa 8, presentación de los resultados; etapa 9, recalibración de objetivos.

### **“Encuentros y desencuentros de los métodos gestados en la industria y en los servicios de salud”**

Para mantener la calidad en los productos o servicios, se debe capacitar al personal, creación de estándares medibles en calidad y comprobación periódica de elementos para detectar inconsistencias, mejorando la visibilidad de los problemas dentro de sus prácticas de fabricación permitiendo acciones correctivas.

Existen dos enfoques con las que debe contar toda empresa para su sistema de gestión-inspección y control estadístico de calidad, de acuerdo a los métodos comunes de control de calidad se encuentra la Inspección donde se realizan exámenes visuales y de prueba de los procesos de producción y fabricación. La garantía de calidad consta de los aspectos: las organizaciones de productos deben evaluar la calidad de un artículo y aislar los productos defectuosos, inspección de procesos, análisis de inspección.

El segundo enfoque es el control estadístico de calidad que utiliza el muestreo y la probabilidad para mantener la mejor calidad, este método se divide en tres y son los siguientes: muestreo y análisis de aceptación, gráficos de control y las medidas correctivas. El beneficio para los clientes cuando la calidad es excepcional que garantiza la seguridad del producto, aumenta la lealtad y su marca es positiva (reconocida).

### **“Alcances y limitaciones de las estrategias industriales en los servicios de salud”**

La medición de la atención en salud se basa en el valor, dependiendo de la eficacia y no de los materiales. Se mide por los resultados obtenidos, existen diversos métodos para conocer lo que se debe realizar, dentro de los cuales encontramos el ciclo PDCA que mejora los procesos, otro método es el DMAIC para proyectos más complejos, la PDSA es una hoja de ruta que ayuda aplicar un nuevo conocimiento rompiendo paradigmas sobre un proceso o corregir e integrar el conocimiento preexistente, generando mejoras; el método Six sigma busca resultados más perfectos reduciendo costos para alcanzar la mayor satisfacción del cliente; el

método Lean Health aplicado en la atención en salud adecuando la mejora en los servicios hospitalarios, reduciendo residuos, reelaboración, pasos innecesarios, etc. Las herramientas de calidad resuelven problemas y ajusta mejoras en los procedimientos, se dividen en herramientas básicas (control de calidad) y herramientas de gestión.

Las herramientas básicas de control de calidad, toma en cuenta la lluvia de ideas 5 whys permitiendo muchas opiniones y surjan posibles soluciones; la lista de checklist, es un formulario para tabular y supervisar datos agrupados en categorías; el diagrama de Pareto o gráfico, identifica dentro de los elementos analizados de mayor importancia; estratificación, divide la información y los datos en diverso grupos para buscar causas de problemas; diagrama de Ishikawa, comúnmente llamada diagrama de causa y efecto, que identifica y clasifica los problemas o aspectos de la calidad; 5W3H que estructura el plan de acción, para la planificación e implementación de la solución de forma organizada; gráficos de dispersión puede identificar y estudiar un determinado proceso identificando la variación positiva o negativa; diagrama de control, permiten dar seguimiento y el cambio de proceso a largo tiempo para informar el rendimiento del proceso; histograma que es un grafico de barras que representa la distribución de la variación de datos cuantitativos indicando la frecuencia de cada valor diferente de un conjunto.

En la atención en salud es importante generar estrategias y planeación para que se mantenga dentro de los niveles adecuados de calidad, así conocer las preferencias, experiencias y opiniones de los usuarios actuales o potenciales, haciendo importante estrategias de marketing para los servicios en salud: crear un ambiente agradable y cordial, llevar un control de ingresos y egresos, conocer a la competencia, conocer a los usuarios o pacientes, y un punto muy importante siempre trabajar en equipo.

## **Conclusión**

Para concluir cabe mencionar que este apasionante tema despertó en gran medida mi interés por ampliar mis conocimientos en el campo de la calidad, dado que para salud cada día se van innovando los procesos mediante los avances de modelos y técnicas de mejora continua, así también como profesional de salud es de gran importancia conocer las diversas técnicas de mejora, de trabajo en equipo para permanecer en la vanguardia, porque al evolucionar en conocimientos deriva a la mejor atención en salud, generando mejores expectativas y acciones que satisfacen a los usuarios de los servicios o de un producto.

## **Bibliografía**

UDS. (02 de septiembre de 2023). *PLATAFORMA EDUCATIVA UDS*. Recuperado el 02 de septiembre de 2023, de PLATAFORMA EDUCATIVA UDS: <https://plataformaeducativauds.com.mx/>