



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

MAESTRIA EN ADMINISTRACION EN SISTEMA DE SALUD

Materia:

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

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

Presenta:

SILMAR REYES CRUZ

Modalidad:

EN LINEA / EJECUTIVA

Actividad:

ENSAYO

Fecha:

07/OCTUBRE/2023

La calidad aplicada a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno en la actualidad, pero ya no basta con solo poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario.

Existen algunas consideraciones importantes respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta, ya que calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención y constituye un proceso de mejoramiento continuo.

Por eso el desafío para los sistemas de salud es lograr evaluar este proceso en su conjunto de modo tal que pueda ser objetivado y comparado, que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas.

La calidad es la capacidad de un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Según la norma NC/ ISO 9000 2005, la calidad es entendida como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Este es un concepto subjetivo al estar 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.

Por ello, la calidad del servicio prestado por una determinada empresa o institución 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 Organización Panamericana de la Salud (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. Para Donabedian, existen dos elementos centrales para garantizar la calidad, las cuales son la monitoria y un adecuado sistema de salud

A partir de lo anterior, el modelo de calidad de la secretaria de Salud fue desarrollado para sus unidades con base en la filosofía y metodología de la gestión de calidad y los modelos de excelencia en calidad. El modelo privilegia el impacto social de la gestión de la calidad, asocia la obtención de ventajas competitivas a la creación de valor. En el modelo se distinguen 4 grupos de actores: Los administrativos, los prestadores de servicio, los grupos de interés que forman parte del contexto y el usuario que es el centro del modelo y el que recibe y evalúa la gestión de calidad.

Sin embargo, detrás de estos modelos ha habido grandes personajes que han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad, las cuales han trascendido en el tiempo.

Como ejemplo tenemos a Edward Deming, el cual es considerado por muchos como el padre de la calidad, quien desarrolló una metodología recomendada para la realización de cualquier actividad, permite lograr los resultados esperados, todo mediante cuatro fases como planear, hacer, verificar y actuar. Por su parte, Joseph M. Juran es uno de los pioneros en la promoción de los enfoques de calidad, quien hizo una distinción en dos tipos, siendo de diseño, donde el producto satisface las necesidades del usuario; y de conformidad, donde el grado en que los productos se

apegan a las calidades definidas. Kaouru Ishikawa mencionó que control de calidad debe aplicarse no sólo en las actividades de producción, sino también en todas las actividades de la empresa; mientras que Philip Crosby adopto su filosofía está orientada hacia la frase *“Calidad no cuesta. No es un regalo, pero es gratuita”*.

En la actualidad, el Benchmarking es una herramienta clave para la Reingeniería permite acelerar sus procesos mediante la formulación de objetivos de desempeño. Este es el proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como líderes en la industria"

Por este motivo, los métodos de control de calidad garantizan el mantenimiento o la mejora de la calidad de un producto, e 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.

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.

Para que estas funcionen, es importante implementar la inspección, el cual es un proceso predominante de control de calidad y requiere que las organizaciones realicen exámenes visuales y de prueba sobre los procesos de producción y fabricación. Esta evaluación se realiza a lo largo de cada etapa de la producción, desde la entrada, la transformación hasta la salida. La inspección de procesos evalúa la calidad total de las materias primas, los equipos y la maquinaria que se utiliza durante la producción. Estos elementos contribuyen a la creación de un producto final e inspeccionarlos a fondo asegurara resultados de alta calidad y minimiza los cuellos de botella del proceso y reduce el desperdicio de recursos.

Una vez completadas todas las inspecciones, las organizaciones pueden analizar la información y localizar el origen de los productos defectuosos. Con esto, los equipos de gestión pueden comprender mejor su proceso de producción, evaluar los cambios necesarios para mejorar la calidad, confirmar que sus productos cumplen con las especificaciones y calcular los costos adicionales para reparar productos defectuosos. En base a esto, el control de calidad estadístico utiliza medidas estadísticas, como el muestreo y la probabilidad para mantener los estándares de calidad. Las industrias responsables de la producción en masa o los procesos continuos suelen utilizar la deducción estadística como herramienta para el aseguramiento de la calidad, siendo su método dividido en muestreo y análisis de aceptación, gráficos de control y medidas correctivas.

Por otro lado, en materia de 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. Esto hace que la atención médica se mida por los resultados obtenidos, no por la cantidad o volumen de servicios prestados.

Se utilizan algunas metodologías de guía como PDCA, PDSA, Lean Six sigma, DMAIC y Lean Health, con el fin de preparar el uso de herramientas de Calidad en las diferentes fases de análisis y soluciones problemáticas e indican acciones de mejora más efectivas. 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 y se utiliza con un plan de acción para resolver problemas o realizar mejoras modestas en las organizaciones mediante la mejora de indicadores anteriores.

DMAIC es otro ciclo que sirve como una alternativa a PDCA en proyectos más complejos, siendo ampliamente utilizado en Six Sigma y su hoja de ruta de diseño es más conocida.

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. 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. Estos resultados son siempre coherentes ya que sus datos se recopilan de forma estructurada y los resultados presentados por los gráficos o (indicadores deben expresar qué información afectará a estos resultados.

Por último, el método Lean Health, el cual está basado en industrias magras, apunta a acciones para la atención de la salud y debido a las necesidades de los hospitales que por estudio de los procesos se adecúa para mejorar los servicios hospitalarios.

Como conclusión, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia, pero aplicarla a su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los trabajadores de la institución para satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes.

El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, con el fin de mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población.

"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://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>