



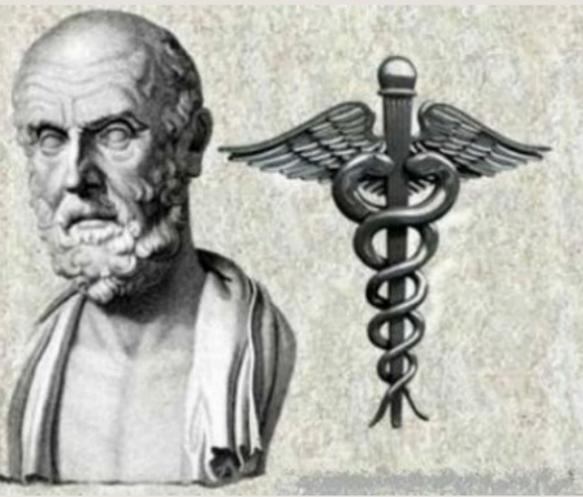
UNIDAD 1 SUPERNOTA

Realizado por Vicente Marcellin Pérez

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

13 de OCTUBRE del 2024

HISTORIA DE LA CALIDAD Y LA SALUD



El juramento hipocrático

Este Juramento Hipocrático es un compromiso, que solo pueden hacer las personas que se gradúan en las carreras universitarias de Medicina y actualmente, con un texto más o menos modificado, en los grados del Área de la Salud

Se establece una determinada forma de vivir y aplicar la práctica médica, un planteamiento ético, moral y deontológico tendente a ejercer con la máxima fiabilidad, eficacia, honestidad y calidad. El profesional sanitario está actualmente implicado en los sistemas de garantía de calidad con el fin de obtener la máxima eficacia y seguridad en los actos profesionales que realice.

Calidad y calidad total

La calidad tiene varios significados que dependen del contexto en que se utilice.

Existen dos tipos de calidad que son

- Calidad interna: Entendida como la manera cómo una organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios y
- Calidad externa: es la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respecto del producto o servicio que compra o utiliza.

El término Calidad Total (CT), se utiliza para describir el proceso de lograr que los principios de calidad constituyan parte de los objetivos estratégicos de una organización, aplicándolos a todas las operaciones junto con el mejoramiento continuo, y enfocando las necesidades del cliente para fabricar cosas bien hechas la primera vez



Calidad de la atención

La evaluación de la calidad debe delimitar al proceso de atención y definir su desempeño ideal, a fin de compararlo con lo realizado por un servicio o un profesional particular en un momento determinado

La calidad técnica es considerada como la base del modelo ya que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud, sin aumentar con ello los riesgos

Esta relación que se presenta entre los riesgos y beneficios en la atención de la salud, permite al profesional optar por aquella práctica de atención que, se espera, pueda proporcionar a un paciente determinado el más completo bienestar. A este balance Donabedian lo denomina modelounificador

Gestión de la Calidad

La función primordial de un hospital es prevenir, curar y aliviar al paciente. Por ello es necesario tener (implantar) una organización compleja que abarque en todas sus actividades la Calidad Integral como factor básico.

Modelo ISO 9000 Es un modelo internacional de gestión de la calidad y universal, por tanto, significa que sirve para cualquier organización, grande o pequeña, independientemente de su campo de actividad.

Este estándar se basa en una serie de principios de gestión de la calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación y la implicación de la alta dirección, el enfoque de procesos y la mejora continua. El uso de ISO 9001 ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez brinda muchos beneficios comerciales



De quien recibe el Servicio	De quien otorga el Servicio
Beneficio + <ul style="list-style-type: none">Atención adecuadaAtención oportunaTrato amable / gentilSolución del problema	Beneficio + <ul style="list-style-type: none">EconómicoPrestigioReconocimientoAutoestima
Beneficio - <ul style="list-style-type: none">Continuidad del tratamientoFicha para atenciónCertificado de incapacidadReceta médica	Beneficio - <ul style="list-style-type: none">Conservar el trabajoSin descuentosAutorización de permisosSin notas malas en expediente



Mejora continua de la calidad

La mejora continua se consigue aplicando la integración de:

1. Una filosofía de mejora continua orientada a los clientes.
2. Habilidades analíticas. Tomar decisiones basándose en la utilización de los datos y herramientas analíticas.
3. Habilidades interpersonales. Se generan mejores ideas y se hacen los cambios más rápidamente si las personas que están más cercas de los procesos están implicados en el análisis y en la toma de decisiones.
4. Estructura y organización. Para asegurar el éxito de mejora de la calidad se debe establecer una estructura y una organización que de soporte a las actividades que surjan de un equipo de mejora de la calidad.

Referencias:

La calidad de la atención a la Salud en México a través de sus instituciones. (2015). Biblioteca Mexicana del Conocimiento, Segunda edición.

http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_segunda_edicion.pdf