



Universidad de soatavento AC



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNAM

FACULTAD DE ADMINISTRACION

**“ SISTEMA DE CALIDAD APLICADA A LOS SERVICIOS DE
SALUD QUE PRESTA EL ESTADO EN LA UNIDAD MÉDICA DE
LA C. DE NANCHITAL VERACRUZ.”**

TESIS PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

RAFAEL SANTIAGO LAVIA

ASESOR DE TESIS

JAIR GAMBOA ESPERON

COATZACOALCOS VER. JUNIO 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mis papas:

Gracias a ellos es que estoy en esta etapa de mi vida, logrando uno de mis objetivos más anhelados como es terminar mi instrucción profesional, gracias por todo, por enseñarme que con esfuerzo se pueden lograr grandes cosas, y que el tesoro maspreciado es la educación, por todo gracias.

A toda mi familia:

A mi hermana, abuelos, tíos, tías, primos, a todos por que en algún momento estuvieron conmigo apoyándome y aconsejándome.

A mi asesor:

CONTADOR JAIR GAMBOA ESPERON

Por su inmensa paciencia, distinguida dedicación y su tiempo otorgado en la realización de la presente tesis. Por ser mí guía en el desarrollo de este trabajo y por brindarme su apoyo y conocimientos.

A mis amigos:

Por estar conmigo todo este tiempo, por ese apoyo, entusiasmo y confianza, por los buenos momentos de alegría y de unión, por la paciencia y ánimos en mi carrera y en este proyecto y que se que siempre seguirán conmigo en el continuo camino de mi vida. Gracias.

INDICE GENERAL	Pág.
Portada	I
Agradecimientos	II
Resumen	III
CAPITULO I GENERALIDADES	
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Objetivo general	2
1.3 Objetivos específicos	3
1.4 Hipótesis	3
1.5 Justificación	3
CAPITULO II MARCO TEORICO	
2.1 El estado como prestador de servicios	5
2.2.1 Funciones del estado	5
2.1.2 La administración pública en los servicios de salud	10
2.1.3 Normatividad aplicada a los servicios de salud	13
2.1.4 De las unidades medicas	14
2.1.5 Estructura de las unidades medicas	16
2.2 Definiciones de calidad y servicios	21
2.2.1 Definición de servicios	21
2.2.2 Calidad	24
2.2.3 Calidad en los servicios	28
2.2.4 Importancia de la calidad en los servicios de salud	34
2.2.5 Medición de los servicios de salud	37
2.2.6 Estrategias para prestación de servicios de salud	41
2.3 Sistema de calidad en las unidades medicas	47
2.3.1 La unidad medica de la C. Nanchital ver.	47
2.3.2 Modelo de calidad en los servicios que presta la unidad	50
2.3.3 La implantación de un modelo de calidad	53

2.3.4 Ventajas del sistema de calidad implantado	60
2.3.5 Beneficios a los usuarios del servicio	62
CAPITULO III METODOLOGIA	
3.1 Fenómenos particulares (variables)	65
3.2 Sujetos	67
3.3 Materiales	67
3.4 Procedimiento	68
CAPITULO IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de datos	71
4.2 Hallazgos	92
CAPITULO V DISCUSIÓN	
5.1 Interpretación	95
5.2 Conclusión	97
5.3 Recomendaciones	98
ANEXOS	99
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	106

RESUMEN

En la actualidad uno de los factores mas importantes para la humanidad es la búsqueda de la salud, este, es el elemento mas critico para la conservación de la vida, sin salud la vida como la conocemos no existiría, en México desde hace muchas décadas se ha buscado erradicar las enfermedades que aquejan a la población por medio de programas e instituciones dedicadas a la conservación de la salud.

En el estado de Veracruz estas instituciones dedicadas a conservar la salud están distribuidas de tal manera que cubran a la mayoría de la población, y esto se ha logrado por medio de la inversión que los gobiernos tanto federales como estatales han desarrollado en toda la republica mexicana.

Sin embargo desde un tiempo para acá se han ido deteriorando ciertas instituciones que son de gran importancia para el país y por consecuencia afectan a todo el estado, una de ellas es la del sector salud por lo cual se ha descubierto que las instituciones existentes en el estado se han vuelto obsoletas por la falta de inversión y de mantenimiento obteniéndose una gran deficiencia en los servicios de salud que se otorgan, es por esto que la población ha empezado a ver que su salud ha disminuido considerablemente por la falta de una buena atención medica.

En el caso de la ciudad de Nanchital, la situación no es menos diferente, la unidad medica que existe en el municipio se ha ido volviendo vieja y obsoleta, llegándose al punto de que la población tenga que llevar a sus enfermos a otros municipios aunque eso les represente un gasto, y esto no se da por falta de recursos humanos, sino que se da por el lado de los recursos tecnológicos y materiales que en la unidad medica del municipio es escasa y deficiente.

Debido a que en la unidad médica de la ciudad de Nanchital no existe un sistema que controle a todos los suministros para que se pueda ofrecer un servicio de calidad, se ha hecho este trabajo de investigación con el único fin de que con el implantamiento de un nuevo sistema de calidad se pueda mejorar el servicio y optimizar los recursos con que cuenta la unidad medica de la ciudad de Nanchital.

CAPITULO

I

GENERALIDADES

GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector salud por ser una empresa que proporciona un servicio se encuentra cada vez mas preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad y garanticen no solo la prestación de un servicio optimo, si no que garantice una ventaja competitiva.

Los sistemas de salud se encuentran en transición debido a múltiples factores, como avances tecnológicos, presiones económicas y mayor exigencia por parte de los consumidores.

La calidad es un concepto que involucra la imagen que la empresa proyecta al exterior y la mejora continua de un producto o servicio. La importancia que este término ha alcanzado en el sector salud en los últimos años ha sido tal que estas empresas se han visto en la necesidad de implementar sistemas de calidad a fin no solo de ofrecer un servicio óptimo si no satisfacer las necesidades de los clientes.

El problema se enfoca en la falta de un sistema que permita ser la base que mueva a todos los miembros de la organización para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes de la unidad médica

1.2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del presente trabajo de investigación es desarrollar un sistema de calidad en el servicio para la unidad Médica de la ciudad de Nanchital Veracruz.

1.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Lograr mejorar las condiciones de servicio de la unidad medica
- Posicionar en la población una unidad medica de calidad
- Optimizar los recursos con los que cuenta la unidad medica
- Tener una mejor comunicación con los usuarios de la unidad medica

1.4 HIPOTESIS

¿Un sistema de calidad eficientaria los servicios que ofrece la unidad médica a la población de la ciudad de Nanchital?

1.5 JUSTIFICACION

Las empresas del sector salud juegan un papel importante en la sociedad. La falta de calidad en el servicio es un problema latente en muchas empresas dedicadas a este giro, sin importar el tamaño de la organización

. El presente estudio se enfocara a desarrollar un sistema de calidad puesto que es necesario contar con una unidad médica que cumpla con todos los requisitos del sector salud.

Con el desarrollo de este sistema se busca ofrecer una unidad médica de calidad en todos los sentidos para la ciudad de Nanchital.

CAPITULO

II

MARCO TEORICO

2.1 EL ESTADO COMO PRESTADOR DE SERVICIOS

2.1.1 FUNCIONES DEL ESTADO

El estado de Veracruz cumple como responsable del bienestar de todo su territorio y su pueblo, este es el factor más importante pues, sin el conjunto de personas que constituyan un pueblo no puede existir el estado como tal.

Para lograr que exista bienestar para toda la población en general el estado de Veracruz cumple con diferentes funciones que ayudan con el propósito de lograr los más altos estándares de calidad de vida para el estado.

En el pasado esto no ocurría, no se tenía un sistema que abarcara a toda la población en general para poder proporcionarles todos los servicios básicos necesarios para poder vivir mejor, la población tenía un alto grado de marginación que al día de hoy se ha podido reducir al mínimo y esto nos ha llevado a todos a tener un mejor nivel de vida.

Las funciones que desarrolla el estado son muy diversas, están divididas en diferentes ramas para poder responder a las necesidades de cada habitante del estado. Para cada función, existe personal altamente calificado que lleva a cabo su tarea incondicionalmente, son profesionales en sus respectivas áreas que tienen a su cargo tareas específicas, estos pueden ser licenciados, doctores, arquitectos, etc.

El gobierno del estado de Veracruz tiene divididas sus funciones por secretarías estas atienden en específico cada necesidad de la población haciendo las consultas más ágiles, para que la respuesta a sus demandas sean cubiertas de manera rápida y oportuna.

La principal función del estado es gobernar, llevar por buen camino a todo el estado no es tarea sencilla, por eso existe la secretaría de gobernación que es

la que se encarga de fortalecer la democracia a fin de establecer, normar, conducir, coordinar y acercar a el gobierno a una sociedad incluyente, conduciendo la política interna del estado privilegiando el dialogo y la negociación y estableciendo acuerdos con partidos y organizaciones políticas, religiosas, sociedad civil etc. Todo esto con el objetivo de lograr la paz social y la tranquilidad publica.

Una función del estado que es muy importante para la sociedad es la seguridad publica, esta se encarga de regular la conducta de los individuos, en un marco de leyes y reglamentos para salvaguardar la estabilidad de la sociedad, sin seguridad publica cualquier sociedad viviría bajo el caos en donde cada quien haría lo que quisiera sin importar que afecte a terceras personas. Por eso la secretaria de seguridad pública del estado tiene como misión primordial conservar la paz y el orden publico que permita el desarrollo de la sociedad, procurando siempre la protección de su integridad física y patrimonial.

Para que se puedan llevar a cabo las funciones del estado se necesita de recursos financieros, pero estos no pueden ser manejados a la ligera, necesitan una regulación para que sean manejados de forma correcta y diferidos a los sectores que los necesiten.

Para esto existe la secretaria de finanzas y planeación que es la dependencia que lleva a cabo dicha regulación de los recursos con que cuenta el estado, para ello establece políticas fiscales y financieras para alcanzar un crecimiento general, sostenido y sustentado en todos los sectores de la actividad económica del estado de Veracruz y así garantizar el bienestar de los veracruzanos.

Una función muy importante no solo para el estado sino para el país en general, es la educación, la educación en el estado de Veracruz ha sido reorganizada para poder desarrollar más el potencial educativo, la secretaria de educación, es la encargada de promover y administrar los programas educativos y deportivos, dirigidos a promover, fomentar y procurar el progreso de la niñez, juventud y población adulta en general.

Para el logro de los objetivos la secretaria de educación del gobierno del estado de Veracruz asume la responsabilidad de implementar estrategias de desarrollo educativo para atender la problemática del rezago en educación, promoviendo una reforma educativa integral con la participación dinámica y eficaz de la comunidad educativa.

Para el estado es muy importante las comunicaciones, tener en buen estado los sistemas de comunicación con el resto del país y del mundo es primordial para el desarrollo del estado, por eso las comunicaciones son hoy en día uno de los pilares fundamentales en que se sustenta el fortalecimiento productivo de Veracruz.

La tecnología aplicada a las comunicaciones es parte fundamental para el desarrollo de los sistemas que están en funcionamiento, es la secretaria de comunicaciones y transportes del estado quien se encarga de que estas funciones se lleven a cabo.

El estado de Veracruz tiene una riqueza natural muy importante, una de las principales actividades de la región es la ganadería, y por su situación geográfica que ubica a Veracruz en el golfo de México la pesca también es muy importante, estas actividades son reguladas por la secretaria de desarrollo agropecuario rural, forestal y pesca, dependencia del estado de Veracruz que es la que tiene como misión lograr que los productores aprovechen las ventajas que representan los programas de fomento agropecuario y desarrollo rural de las instancias gubernamentales y privadas, fortaleciéndolo y haciéndolo mas productivo.

Debido a que en los últimos años el estado de Veracruz ha sido golpeado severamente por la contaminación, se ha empezado a crear conciencia ecológica en cuanto al manejo que se tiene de los desechos tanto industriales así como los desechos que deja la población en general, los altos índices de contaminación que tiene el estado por el mal manejo de la basura, los desechos industriales, los accidentes petroquímicos que han dejado un grave daño a la ecología del estado, han repercutido directamente en la salud de los pobladores y de la fauna y flora de Veracruz, por esto la función de la secretaria de desarrollo social y medio ambiente es la de proteger al estado con programas que ayuden a reducir los índices de contaminación con el beneficio directo a la salud pública.

El sistema para el desarrollo integral de la familia (dif) trata de mejorar las circunstancias de carácter social necesarias para el desarrollo integral de la familia, así como la protección física y mental de las personas vulnerables hasta lograr su incorporación a una vida productiva.

El dif también trata de fortalecer el nivel nutricional de la población con mayor índice de marginación, poniendo énfasis en grupos de alto riesgo a fin de apoyar el gasto y la calidad de vida de las familias veracruzanas. Para lograr que las familias logren estos objetivos el dif aumenta su participación activa en programas de asistencia social que les permita alcanzar su desarrollo social.

La siguiente función del estado como dador de servicios para la población, pienso que es la más importante de todas, es la salud pública.

Ninguna persona puede estar bien física emocional y mentalmente si no tiene salud, es el tesoro maspreciado que tenemos, pero la población no puede cuidarse sola, existen muchas enfermedades que sin los sistemas de salud simplemente acabarían con la población, el estado al tener a su cargo a la población esta obligado a proporcionar y procurar la salud, esto mediante programas e instituciones creadas específicamente para el cuidado de la salud en general.

La secretaria de salud del estado de Veracruz cumple con estas funciones por medio de clínicas y hospitales que proporcionan a la población los cuidados necesarios para que se mantengan sanos, pero en ocasiones estas instituciones pueden verse rebasadas por la demanda, ya que son muchos los que requieren atención médica de algún tipo, y se vuelven insuficientes las instituciones de salud. Además el desarrollo tecnológico ha propiciado que las instituciones de salud pública se vuelvan viejas.

Aun así la secretaria de salud de Veracruz trata de cubrir a toda la población con programas que buscan brindar servicios que fomenten la protección de la salud de todos los veracruzanos impulsando el mejoramiento de condiciones de bienestar social con la participación activa de las comunidades y de las instancias federales, estatales y municipales.

2.1.2 LA ADMINISTRACION PÚBLICA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

La administración pública es parte fundamental del estado, se asume a la administración pública como la organización de acciones normativamente reglamentada y estructurada para la realización de finalidades que le son ordenadas autoritariamente por el estado (como lo es el otorgamiento de servicios de salud al público) que resulta de las decisiones planes, programas y acciones, que van de acuerdo con las necesidades y proyectos del estado.

La administración pública es un sistema de acción y una organización de actores inscrita en el estado y al servicio del gobierno cuya finalidad es brindar a la población servicios que le convengan como lo son los servicios de salud.

La administración pública es concebida como una función y el administrador público como un funcionario público, así que cada una de las personas que trabajan en las instituciones públicas son considerados como parte de los funcionarios públicos, pero no todos los que laboran en las instituciones públicas son iguales, por ejemplo: la administración de recursos humanos de una clínica u hospital considera todos los tipos de profesionales que forman el grupo o equipo de trabajo, pero no necesariamente por la cantidad de personas que puedan reunirse en un hospital o clínica, si no también por los diferentes profesionales que trabajan en ella, cada uno de los cuales tiene premisas y objetivos de trabajo diferentes debido principalmente al tipo de formación que reciben, lo que redundará básicamente en su identificación frente a la institución, es debido a esta diversidad que los gerentes de recursos humanos, deben estar preparados para manejar adecuadamente el clima organizacional y para ello deben de empezar a entender y conocer a los diferentes tipos de profesionales que forman la organización para así poder trabajar con los mejores elementos ya adaptados al ambiente de trabajo que existe en una institución médica de cualquier nivel.

Los servicios de salud se dan en diferentes formas, dimensiones y especializaciones, por ello se hace muy difícil determinar la forma de actuar en cada una de las unidades médicas ya sean clínicas u hospitales, por ello es mejor entrar a la realidad de cada una de ellas, entender y conocer cada uno

de los perfiles de su personal que en ellas se presentan, entendiendo que en una organización de salud, pueden laborar de forma conjunta desde un profesional con post-grado hasta un empleado sin mayor instrucción.

Para laborar en una institución de salud se necesita ser una persona realmente profesional, capacitada para entender y soportar toda la presión que conlleva el tratar con la salud de las personas, para ello deben tener en claro el fin de la institución en la que están laborando, deben tener en claro el concepto de calidad en la atención, pues esto muchas veces es lo que marca a la institución como buena, mala o regular, considerando todo el avance que actualmente se tiene sobre satisfacción de usuarios que usualmente no se toma en cuenta en nuestras instituciones de salud.

En la actualidad los médicos están considerados como profesionales cuya relación en el trabajo es individual, debido a que su responsabilidad es única y exclusivamente con el paciente, por ello no considera su trabajo como parte de la institución, no se identifica con los objetivos globales de la institución, debido a que muchas veces labora por necesidad en muchas instituciones de salud publicas y privadas, constituyéndose esto en uno de los factores mas difíciles de manejar por parte de los encargados de la gestión de personal, pues su motivación es básica y exclusivamente el factor económico.

La mayoría de los demás profesionales tienen una formación profesional de trabajo en conjunto y por ello tiene otro tipo de perspectivas en el clima organizacional además dentro de las organizaciones de salud se agrupan como administrativos. Esta falta de identidad es la que vienen arrastrando las instituciones publicas principalmente las clínicas u hospitales y es esto lo que esta perjudicando precisamente la imagen de la institución que es lo que se esta tratando de evitar.

La organización en una institución pública de salud debe lograr ciertos objetivos económicos y sociales, las autoridades públicas deben estar convencidas de que los programas a realizar estén bien estructurados, se deben alcanzar metas oficiales mediante procesos legítimos. Los programas ejecutados por

instituciones públicas podrán estar íntimamente relacionados con otras actividades del gobierno influyendo en ellas o siendo influido por ellas.

El hecho de que una empresa pública sea la encargada de ofrecer los servicios básicos para preservar la salud, no significa que sea de baja calidad aunque así sean percibidas, ni tampoco quiere decir que este mal estructurado y organizado, por que están integrados y coordinados con el gobierno del estado.

Para poder llevar una buena administración pública de las instituciones del sector salud se necesita un poco de independencia o autonomía administrativa por parte del gobierno para que la entidad que va a desarrollarse pueda tener un buen desenvolvimiento ante las demás de su mismo tipo pero del sector privado, esto no quiere decir que ya no se rendirían cuentas de sus actividades a nadie, la autonomía concedida no puede ser total.

Sin embargo en la práctica no existe lo que se pudiera llamar el punto ideal de equilibrio entre la autonomía necesaria y los requisitos de coordinación y control, por lo que las autoridades gubernamentales deberán conceder a los directores de las instituciones públicas facultades administrativas suficientes para desempeñar su función de conformidad con las responsabilidades inherentes a su cargo.

2.1.3 NORMATIVIDAD APLICADA A LOS SERVICIOS DE SALUD

La normatividad aplicada a los servicios de salud tiene como finalidad regular las actividades que realizan las dependencias del gobierno estatal que están orientadas a proporcionar salud a toda la población que lo requiera.

Los reglamentos a que están sujetas las unidades médicas de todo el estado pueden ser de carácter general, abarcando no solo el estado sino toda la republica mexicana, y pueden ser reglamentos internos de control que son formulados por la misma unidad médica según sus requerimientos y necesidades, todos estos reglamentos son básicos para el bienestar de las unidades medicas y de los usuarios que acuden a ellas con la finalidad de reponerse de sus dolencias.

En primer lugar esta la ley general de salud que es donde se encuentran todas las leyes que rigen en toda la republica mexicana.

Después se encuentra el reglamento de control sanitario que es el que se encarga de todo lo relacionado al dominio, manejo, transportación y distribución de todos los productos y servicios para el uso u consumo humano.

Después se encuentran otras reglamentaciones como son: las normas oficiales mexicanas, la ley de salud del estado de Veracruz ley 133, programa de salud 1999 – 2004, reglamento interno de los servicios de salud de Veracruz, manuales administrativos, y manual de organización de funcionamiento del subcomité de adquisiciones.¹

¹ www.veracruz.gob.mx

2.1.4 DE LAS UNIDADES MÉDICAS

La salud se ubica en el centro de las preocupaciones más importantes de los seres humanos, es evidente que una fuerza de trabajo sana en todos los aspectos no afectada por el ausentismo e incapacidad resulta esencial para la productividad y competitividad de las empresas.

El sistema de salud ha avanzado mucho en los últimos años en México, la esperanza de vida ha crecido más durante los últimos sesenta años que en toda la historia previa de la humanidad.

En México, al igual que el mayor parte del mundo vivimos lo que se podría llamar sin exageración una revolución de salud, gracias precisamente, a los avances de la ciencia la tecnología y las campañas de salud pública.

Para poder lograr mantener estos estándares de calidad en la salud se debe de contar con unidades médicas acorde con las necesidades que tenga la población, estas unidades deben ofrecer los servicios básicos en todas sus áreas y tener áreas especializadas para atender los problemas mas graves.

Gracias a los avances en ciencia y tecnología las unidades médicas en el país son generalmente buenas, satisfacen las necesidades de la mayoría de la población que requieren de un sistema que les asegure una alta calidad en los servicios de salud pública.

Las unidades médicas deben de ser de alta calidad que en salud tiene un aspecto técnico, representado por el diagnostico correcto y el tratamiento adecuado, y un aspecto humano, simbolizado por el comportamiento de las enfermeras y el resto del personal involucrado con la salud, hacia quienes llegan en busca de atención. La calidad en el aspecto humano es fundamental en la recuperación del paciente por que cuando nos enfermamos somos mas vulnerables y sensibles.

Es por esto que en las unidades médicas deben de estar los mejores elementos en materia de la salud para atender a los pacientes, serán profesionales especializados en el campo de la salud con el firme propósito de dar un servicio de calidad a los usuarios.

Para algunas personas la calidad en los servicios representa un mayor costo, a pesar de los avances en seguridad social, mas de la mitad del gasto en salud provienen directamente del bolsillo de las personas quienes deben pagar su atención en el momento de usar los servicios, esto deja a millones de familias frente a la posibilidad de empobrecerse o ver a sus seres queridos sufrir por la falta de dinero.

Debido a esto en México se esta invirtiendo mas en materia de salud, para poder contar con unidades medias de excelente calidad y que puedan ser utilizadas por toda la población sin que esto represente que tengan que quedarse en la ruina por tratar de alcanzar la salud.

Una unidad médica debe contar con una infraestructura adecuada a las necesidades básicas y una organización que contemple todos los aspectos de atención y comunicación entre ellos mismos y hacia los usuarios, la unidad medica debe tener calidad en todos sus aspectos para que los usuarios tengan confianza en ellos, deben tener calidad en la atención a los usuarios, en la reservación de turnos a los pacientes, calidad en las prestaciones, en los servicios de comida, calidad en los sistemas internos de información, calidad en el mantenimiento a los equipos, calidad en los servicios de urgencia todos estos procesos constituyen eslabones en los servicios que la empresa de salud brinda.

2.1.5 ESTRUCTURA DE LAS UNIDADES MÉDICAS

Una unidad médica de calidad debe tener una buena organización tanto para la atención de los pacientes como para administrar los recursos con los que cuenta,

Para esto es indispensable que tenga una buena estructura que le permita definir funciones, en primer lugar tenemos el factor humano, que es muy importante pues es el personal de las unidades médicas los que tiene contacto directo con los pacientes estos pueden dividirse en:

- personal medico
- personal de asistencia, técnicos y paramédicos
- personal administrativo

Se distribuyen de esta manera por que cada grupo tiene características diferentes por lo tanto, diferentes expectativas, diferentes responsabilidades, y roles dentro de la unidad médica.

Para poder definir a los tipos de trabajadores que intervienen en la unidad medica hay que describir ciertos aspectos, características de las labores que desempeñan, expectativas personales, responsabilidades, rol dentro de la organización.

Las características de las labores que desempeña el personal medico es tratar directamente con el paciente, esta relación incluye dos aspectos básicos el primero de ellos relacionados con la salud fisiológica del paciente, y el segundo de los mismos relacionados con la parte psicológica con la comprensión del mal y la forma en que afecta a el paciente, esta ultima compatible con el trato y el respeto hacia los pacientes.

La responsabilidad de los médicos es directa e individual con el paciente, el medico no esta formado para trabajar en función institucional, por ello rara vez toma partido en el desarrollo de la organización en la que labora, lo cual se agudiza si consideramos que dada la situación de la mayoría de países de Latinoamérica los médicos se ven obligados a laborar en muchos

lugares lo que dificulta la identificación del mismo con la organización donde trabaja.

El rol del medico dentro de las unidades medicas es el principal, son los prestadores directos de servicio a los pacientes, no solamente eso si no que también son los principales promotores de la fidelidad de los pacientes con la institución de ellos depende el prestigio de la Institución. Por lo tanto sin ninguna duda son los generadores primarios de demanda en las Clínicas y Hospitales.

Para el personal de asistencia técnico y paramédico la labor que desempeñan es diferente, los trabajadores que pertenecen a esta rama de la unidad médica pueden ser:

- Tecnólogos Médicos.
- Asistentes dentales.
- Enfermeras
- Obstétricas
- Nutricionistas
- Técnicas de Enfermería
- Paramédicos.
- Técnicos de Laboratorio.
- Podólogos.

Este grupo de trabajadores se caracteriza por que sus labores son complementarias al trabajo de los médicos, directamente relacionados con el trabajo medico tenemos por ejemplo a Enfermeras, Técnicas de Enfermería, Paramédicos y Asistentes dentales, los indirectamente relacionados son los que no hacen un trabajo conjunto con los médicos pero si trabajo complementario a pesar de ser considerados como procesos paralelos como son labores relacionadas a exámenes auxiliares, análisis clínicos, nutrición, etc.

La responsabilidad de este personal es directa con el paciente y complementaria, el personal asistencial esta formado para trabajar en función de apoyo, por ello se debe de trabajar con la finalidad de lograr una identificación sólida con la organización de salud, lo que debe lograrse con la finalidad de lograr la comunión entre los objetivos de la institución con los objetivos personales de cada uno de estos trabajadores.

El rol del personal asistencial dentro de las instituciones de salud es de suma importancia, son los que trabajan en colaboración directa con los médicos y los pacientes, no solamente eso si no que también son un medio de comunicación con los pacientes de la institución de ellos también depende el prestigio de la Institución. Por lo tanto sin ninguna duda son generadores de demanda en las unidades medicas sobre en el caso de profesionales que procesan exámenes auxiliares.

Para el personal administrativo y la labor que desempeñan existen los siguientes tipos de trabajadores:

- Administradores.
- Economistas.
- Programadores.
- Auditores Médicos.
- Recepcionistas.
- Cajeros.
- Auxiliares de archivo.
- Secretarias.
- Chóferes.
- Profesionales en Marketing.
- Contadores.
- Comunicadores.

Este grupo de trabajadores se caracteriza por que sus labores son base de funcionamiento de la institución de salud, en ellos recae el manejo institucional, la visión global de la organización, su dedicación es exclusiva y directa, dentro de este grupo están los que desarrollan labores estratégicas de dirección y planeación, y los que realizan labores operativas, este tipo también se conoce con el nombre de personal de soporte, por ser el equipo de trabajo que da el soporte a todo el funcionamiento de la unidad medica.

La responsabilidad de este personal no es directa con el paciente, el personal administrativo esta formado para trabajar en función de equipo de trabajo, por ello se debe de trabajar con la finalidad de lograr una identificación sólida con la organización de salud, de manera que se genere el clima adecuado para su mayor productividad, para que su aporte sea importante, puesto que su dedicación exclusiva es la organización. De ellos dependerá la planeación y ejecución de los planes.

El rol del personal administrativo dentro de las unidades medicas es de suma importancia, son los que trabajan en colaboración directa con la Dirección y La Gerencia, no solamente eso si no que si ellos interpretan bien los planes podrán lograr los objetivos planteados por la Gerencia de la institución de ellos también depende el prestigio de la Institución y por lo tanto son los encargados de difundir esta visión en el resto de la organización. Por lo tanto sin ninguna duda son promotores y ejecutores de que la institución logre sus objetivos comerciales y empresariales.

En segundo lugar tenemos los recursos con que cuenta la unidad médica, estos pueden variar dependiendo de cada unidad, y van de la mano con el recurso humano pues es quien directamente trabaja con los materiales en los diferentes departamentos, sin uno, no puede trabajar el otro y esto afecta directamente a los pacientes pues la falta de alguno de los dos repercute directamente en la salud de ellos.

En una unidad médica es indispensable un departamento de enfermería, que es donde se tiene un control del personal de enfermería indicando que se debe hacer para evitar confusiones y errores en el tratamiento de los pacientes.

Lo más esencial para los pacientes de una unidad médica es que cuente con una farmacia que les pueda surtir sin contratiempos sus recetas en el momento en que lo necesiten, esta deberá estar bien surtida y con las medicinas más actuales.

Para una unidad medica el área estadística es importante para tener un control de lo que se realiza, en ella se tienen registros de todos los movimientos de la unidad ya sea el numero de pacientes que se atienden por día, mes y año, sus respectivos expedientes, las entradas y salidas de los diferentes departamentos, y control sobre los movimientos de los trabajadores etc.

En una unidad médica debe de existir una estructura suficiente para atender a todos los pacientes posibles, debe de tener en cantidad suficiente consultorios para la atención médica y estos deben de estar en buen estado con el material suficiente, con buena iluminación y ventilación, lo mismo para el área de urgencias que toda unidad medica debe tener, estos son algunos aspectos de lo que debe tener una unidad medica de calidad.

2.2 DEFINICIONES DE CALIDAD Y SERVICIOS

2.2.1 DEFINICION DE LOS SERVICIOS

Se ha definido como servicio como un acto social que ocurre en contacto directo entre cliente y representantes de la empresa de servicios, estas empresas pueden ser variadas dependiendo del tipo de servicio que ofrezca.

Un servicio puede ser tan sencillo como manejar una queja o tan complejo como la hipoteca de una casa habitación, u ofrecer servicios de salud.

Muchas organizaciones son puramente de servicios, sus productos son intangibles ejemplos que incluirían tanto un despacho de abogados, cuyo producto es asesoría legal, como una instalación de cuidados a la salud, cuyo producto es bienestar y una mejor salud.²

Se comenta que el servicio es lo que en lógica se llama un término equivoco, capaz de acoger significados diversos, los más frecuentes son:

- Servicio como bien económico. Es la respuesta dada independientemente de su naturaleza, por un proveedor al problema o necesidad de un cliente.
- Servicio con una determinada especie de bien económico. Que es en el que predominan los componentes intangibles.
- Servicio como prestación principal.
- Servicio: atención a las reclamaciones de los clientes.

En la actualidad las personas buscan cada día mas una cierta mejoría en los servicios que ofrecen las empresas, si una empresa ofrece y alcanza mejorías notorias en la prestación de sus servicios, los clientes gradualmente los preferirán al grado de ya no querer otro tipo de servicio que se le parezca, si no que creara una identificación con la empresa y solo utilizaran sus servicios.

Son factores determinantes de la percepción de un buen servicio:

- Fiabilidad (hacer las cosas bien a la primera)
- Capacidad de respuesta
- Tangibilidad

² James R. Evans, Williams Lindsay ADMINISTRACION Y CONTROL DE LA CALIDAD editorial tomson 4ª edición.

- Cortesía

- Competencia

- Seguridad

- Credibilidad

- Accesibilidad

- Comunicación

- Comprensión y conocimiento del cliente.

Todos estos factores deben de estar presentes en el producto o servicio final, deberán ser ejecutados por la empresa, con la finalidad de captar más clientes y satisfacer sus necesidades.

Las relaciones entre prestación principal y servicio han sido objeto de numerosos análisis, entre las conclusiones alcanzadas se mencionan:

El servicio debe girar inevitablemente alrededor de la prestación principal.

Un servicio de calidad no puede apoyarse de manera permanente en un producto de mala calidad o un servicio principal.

En mercados en los que es difícil lanzar productos/servicios diferenciados, la diferenciación puede venir dada por la vía del servicio.

Pero finalmente cuando decimos la palabra servicio, nos referimos cuando hablamos de calidad de servicio, que es definido como un conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cualitativa o cuantitativa, que acompañan a la prestación principal.

La importancia de los servicios no puede subestimarse. Gran parte de las pérdidas que tenga una empresa se deberán al mal servicio que se otorguen a los clientes.

El cliente o usuario compra productos (automóviles, ropa, libros) o servicios (teléfonos, electricidad, educación) tanto en unos como en otros existe un proceso (fabricación, distribución, enseñanza) que es en realidad el que define las características del producto o servicio.

Aunque existe la tendencia de hablar de calidad en los productos se puede establecer una íntima relación entre estos y los servicios. Las personas adquieren productos de muy diversa índole con los cuales se aseguran el conjunto de servicios que pueden proveer estos productos de acuerdo a su uso.

2.2.2 CALIDAD

No es fácil alcanzar un acuerdo sobre lo que quiere decir calidad. Para los directivos ninguna definición corta es exacta, pero una de estas definiciones ha sido bien acogida: la adecuación al uso. Juran³

La calidad entonces es simplemente cumplir con los requisitos del cliente y esto ha sido expresado de diferentes maneras por otros autores:

La calidad debe ser orientada hacia las necesidades del consumidor presentes y futuras. Deming

La resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de la cual el producto o servicio en uso cumplirá las expectativas del cliente. Feigenbaum⁴

³ JM Juran, LIDERAZGO PARA LA CALIDAD edit. Díaz de los Santos SA

⁴ John S. Oakland, ADMINISTRACION POR LA CALIDAD TOTAL edit. cecsa

Cumplir con los requisitos. Crosby

Con frecuencia la calidad es utilizada como significado de excelencia de un producto o servicio, en un hospital podría utilizarse para indicar alguna categoría de profesionalismo.

Diremos entonces que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del cliente en función de parámetros como:

- Seguridad de que el producto o servicio confieren al cliente.
- Fiabilidad o capacidad que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, sin fallo y por un periodo determinado de tiempo.
- Servicio o medida en que el fabricante y distribuidor responden en caso de fallo del producto o servicio.⁵

La calidad puede ser un concepto confuso, en parte por que las personas visualizan la calidad con relación a diferentes criterios según su papel individual en la cadena de producción y de comercialización además el significado de calidad ha evolucionado conforme la profesión de la calidad ha crecido y madurado ni asesores ni profesionales están de acuerdo en una definición universal.

La calidad es la totalidad de las características y las herramientas de un producto o servicio, que tienen importancia en relación con su capacidad de satisfacer las necesidades dadas, calidad es cumplir o exceder las necesidades de los clientes.

En la definición anterior el concepto “cliente” incluye a los consumidores finales de los productos y servicios, a los proveedores y los clientes internos, que son

⁵ Ángel Pola Maceda, GESTION DE LA CALIDAD editorial alfa omega

todas las personas que interactúan dentro de la organización y con tan solo uno que no cumpla con su parte no se lograra la calidad al 100%.

La calidad es una función permanente que redundando en todos los aspectos del trabajo de una organización, se aplica a cualquier organización tanto si opera con fines lucrativos como si no.

La diversidad de definiciones sobre la calidad se pueden explicar examinando las dimensiones de calidad: rendimiento, características principales de operación de un producto, confiabilidad, conformidad, durabilidad, capacidad de servicio, estética y la calidad percibida, el juicio subjetivo de la calidad que resulta de la imagen, publicidad y de marca.

Después del gran auge que tuvo Japón, el concepto de calidad adquiere mayor importancia pero ya no solo en los productos, si no que se empezó a aplicar en organizaciones y empresas de servicios, ya que ambos conceptos se encuentran muy relacionados. Debido a que el mercado empieza a tener grandes cambios con respecto a comportamientos y actitudes, empieza a ser importante ya no solo competir, con productos de calidad si no también con un servicio que puede brindar una ventaja competitiva con respecto a otras organizaciones.

En la actualidad debido a la gran competencia y a la globalización, el hecho de implementar la calidad en la empresa dejo de ser una opción o privilegio de algunos, para convertirse en una cuestión de interés común y supervivencia.

Las empresas están en busca de diferenciarse de sus competidores a través de estrategias basadas en el servicio para atraer y mantener clientes. Por su parte el cliente ya no se conforma con obtener el producto si no que además busca el servicio.

Cuando el servicio es malo todo el mundo pierde. Pierden los clientes, pierden los empleados, pierden los altos gerentes, pierden los proveedores, pierden los accionistas etc. La excelencia en el servicio es más rentable mas divertida y conduce a un futuro mejor.

Las definiciones de la palabra calidad incluyen ciertas palabras clave que a su vez hay que definir, como lo son: producto, características del producto, cliente, satisfacción del producto y satisfacción del cliente, y las deficiencias.

Producto es la salida de cualquier proceso. El producto consiste principalmente en bienes y servicios.

Una característica del producto es una propiedad poseída por un producto y que pretende satisfacer las necesidades de los clientes. Las características del producto pueden ser de naturaleza tecnológica o pueden adoptar ciertas formas como la rapidez en la entrega, la facilidad en el mantenimiento, y la cortesía en el trato.

Un cliente es cualquier persona que recibe el producto o proceso o es afectado por el, los clientes pueden ser internos o externos.

Los clientes externos son afectados por el producto pero no son miembros de la empresa que los produce.

Los clientes internos son afectados por el producto y también son miembros de la empresa que los produce.

La satisfacción con el producto es un resultado que se obtiene cuando las características del producto responden a las necesidades del cliente. Generalmente es sinónimo de satisfacción del cliente, la satisfacción con el producto es un estímulo a la vendibilidad del producto.

Una deficiencia del producto es un fallo que tiene como consecuencia la insatisfacción con el producto, las deficiencias del producto adoptan la forma de cortes de corriente, fracaso en cumplir las fechas de entrega, artículos inoperantes, aspecto deteriorado, y la no conformidad con la especificación.⁶

Calidad se ha convertido en una palabra moderna durante los últimos años, a pesar de esto aun existen muchas organizaciones que no están concientes de la importancia de la calidad, lo que implica calidad, o como se llega a la calidad correcta de un servicio, esto lleva a las empresas a fracasar inevitablemente

⁶ JM Juran LIDERAZGO PARA LA CALIDAD editorial Díaz de los Santos SA

por que aun no tienen conciencia de que la calidad es importante para el optimo desarrollo de sus productos o servicios.

El no tener conciencia de calidad lleva a las empresas a generar costos altos de recuperación de las pérdidas generadas por la falta de calidad en sus productos y servicios, para prevenir estas perdidas se debe de evaluar que es lo que estamos haciendo para recuperar la calidad y tratar de prevenir situaciones que se puedan dar en el futuro, para ser constantes con el desarrollo de nuevas técnicas en cuanto a calidad se refiere.

2.2.3 CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Calidad del servicio es un término de acuñación reciente, en la confluencia del marketing, la gestión de recursos humanos, y la dirección de operaciones, el nuevo espacio acotado por diversos académicos, consultores y managers, esta llamado a ser lugar de paso obligado para quienes participan en la carrera de la competitividad.

Las definiciones de calidad son igualmente aplicadas a productos y servicios, la naturaleza misma del servicio implica que debe responder a las necesidades del cliente; esto es, el servicio debe cumplir o exceder las necesidades de los clientes,

Estas deben traducirse en normas y especificaciones de desempeño, similares a los estándares de conformidad que existen.

Por ejemplo: se debe de esperar en un restaurante de servicio rápido que sirva una comida completa en un plazo de 5 minutos, en un restaurante fino, sin embargo, uno pudiera esperar de 10 a 15 minutos entre un plato y el siguiente, pudiéndose incluso considerar el servicio como malo o de baja calidad, si el plazo entre platos es demasiado breve.

Las necesidades de los clientes y los estándares de desempeño a menudo son difíciles de identificar y medir, principalmente por que los clientes los definen y cada cliente es diferente, así lo que para unos es un buen servicio para otros es un verdadero desastre otro ejemplo de esto es el servicio de transporte

publico, si el chofer va muy rápido, es un cafe y si va muy lento es una tortuga, todo esto es inversamente proporcional a la prisa que tenga cada usuario del servicio.

Los servicios tienen dimensiones que es necesario describir:

Tiempo: ¿cuanto debe de esperar el cliente el servicio y la terminación del mismo?

Oportunidad: ¿se entregara el paquete antes de las 10:30?

Totalidad: ¿se han entregado todas las partidas pedidas?

Cortesía: ¿los empleados de primera línea saludan a los clientes?

Consistencia: ¿se entregaron los servicios de la misma manera para cada cliente?

Accesibilidad y conveniencia: ¿es fácil obtener el servicio?

Sensibilidad: ¿puede el personal de servicio reaccionar con rapidez a un problema inesperado?

Para la producción de los servicios se requiere de un alto grado de personalización, los médicos, abogados, agentes de seguros, y empleados deben adecuar sus servicios a clientes individuales.

La calidad en el servicio incluye tanto los servicios centrales como los servicios de facilitación. Por ejemplo, todos los bancos proporcionan un servicio de cuenta de cheques, esta es un servicio de tipo central, además cuentan con cajeros automáticos, apertura rápida de cuentas, acceso telefónico etc. Y estas son servicios de facilitación e incrementan el valor del servicio central al cliente.⁷

⁷ James R. Evans, Williams Lindsay ADMINISTRACION Y CONTROL DE LA CALIDAD editorial tomson 4ª edición.

También los negocios que producen bienes tangibles proporcionan servicios de facilitación y su valor para los clientes puede incluso exceder al valor de los productos centrales, por ejemplo un restaurante de comida rápida que produce bienes tangibles en forma de una hamburguesas y papas fritas, que son sus productos principales sin embargo, quizá la característica distintiva del restaurante sea la rapidez y lo amigable de su servicio.

Los servicios generalmente son intensivos en mano de obra, la calidad de la interacción humana es vital para los servicios que involucren algún contacto humano.

Por ejemplo la calidad de un cuidado hospitalario dependerá mucho de la interacción entre el paciente, enfermeras, doctores y otro personal medico, los bancos han descubierto que la disposición amable de los cajeros es factor clave en la conservación de los depositantes, por lo tanto el comportamiento y la moral de los empleados de servicio es crítica para suministrar un servicio de calidad.

Dado que el desempeño y el comportamiento de los empleados, así como la rapidez de las transacciones de servicio, son los determinantes percibidos más poderosos respecto a la calidad del servicio, los dos componentes clave de la calidad del sistema de servicio son los empleados y la tecnología de la información.

Los clientes evalúan un servicio principalmente en función de la calidad del factor humano, se sabe que las quejas mas importantes que se tienen al respecto de los empleados de servicio se refieren a los repartidores de envíos, o a los representantes de ventas, que no se presentan a una hora establecida, cuando usted por su causa se ha quedado en casa. Personal de ventas mal informado, y empleados de tienda que platican por teléfono mientras lo

atienden y le dicen que ese no es su departamento, lo tratan de manera altanera, y no son capaces de describir como funciona un producto.

El uso inteligente de la tecnología de la información no solo lleva a una mejor calidad y productividad, sino también a una ventaja competitiva. Esto es particularmente cierto cuando se utiliza la tecnología para dar un mejor servicio al cliente y para facilitar que los clientes hagan negocio con la empresa.

El surgimiento del sector servicios ha sido sugerido por economistas para ser parte del proceso natural en el cual el dominio económico cambia primero de la agricultura a la manufactura y de ahí a los servicios. Se argumenta que si la elasticidad de los ingresos por la demanda es mayor para los servicios que para los bienes, entonces a medida que aumenten los ingresos, los recursos cambiarán hacia los servicios. El continuo crecimiento de los servicios verifica esto, y además es explicado por los cambios en la cultura, la propiedad, la seguridad, la demografía, y los estilos de vida.⁸

En el diseño de los servicios, es importante considerar las diferencias entre los bienes y los servicios. Algunos autores proponen que tanto la mercadotecnia como el diseño de los productos y servicio se deben apegar a las mismas reglas fundamentales, mientras que otros indican la necesidad de un enfoque diferente para los servicios debido a las diferencias que distinguen a los bienes y los servicios entre ellos mismos.

En términos de diseño, es posible reconocer tres elementos distintos en el paquete del servicio, los elementos físicos, o los bienes instalados, el servicio explícito o los beneficios obtenidos a través de los sentidos y el servicio implícito o los beneficios psicológicos. Además las características particulares de los sistemas de entrega de servicios pueden catalogarse como sigue:

- Intangibilidad

⁸ John S. Oakland, ADMINISTRACION POR LA CALIDAD TOTAL, edit. cecsa

- Perecibilidad o de corta vida
- Simultaneidad
- heterogeneidad

Es difícil si no imposible, diseñar los aspectos intangibles de un servicio, dado que los consumidores usan a menudo la experiencia o la reputación de una organización de servicio y de sus representantes para juzgar su calidad.

La perecibilidad o corta vida, a menudo es una característica muy importante en los servicios, dado que con mucha frecuencia es imposible o indeseable mantener inventarios del elemento del servicio explícito o el paquete de servicio. Este aspecto requiere que la operación y la entrega casi siempre existan al mismo tiempo.

La simultaneidad ocurre por que el consumidor debe estar presente antes de que muchos servicios puedan tomar lugar. De aquí que los servicios se formen en unidades pequeñas y dispersas y es difícil aprovecharse de las economías de escala.

Las consideraciones de diseño incluyen este caso al ambiente y los sistemas utilizados. Las instalaciones de servicio los procedimientos y sistemas deben diseñarse teniendo en cuenta al consumidor al igual que al producto y a los recursos humanos.

La heterogeneidad de los servicios ocurre como consecuencia de sus elementos explícitos e implícitos basados en las preferencias y percepciones individuales. Las diferencias existen en los resultados de las organizaciones que generan el mismo servicio dentro de la misma organización e incluso el mismo empleado en ocasiones diferentes.

En el diseño de los servicios es útil clasificarlos de alguna manera. Varias fuentes de la literatura sobre el tema nos ayudan a ubicar los servicios en alguna de cinco categorías:

- servicio de fabrica
- servicio de taller
- servicio masivo
- servicio profesional
- servicios personales

Varios atributos del servicio tienen significado particular para el diseño de las operaciones de servicio:

1.- intensidad laboral, la proporción de los costos laborables incurridos para el valor de la planta y el equipo usado (gente contra los servicios basados en los equipos)

2.- contacto personal, la proporción del tiempo total requerido para proporcionar el servicio, motivo por el cual el cliente esta presente en el sistema.

3.- interacción, la extensión en la cual el cliente interviene activamente en el proceso de servicio para cambiar el contenido del mismo, esto incluye la participación del cliente para dar información a partir de la cual se puede evaluar necesidades, y la retroalimentación del cliente con la cual puede inferirse los niveles de satisfacción.

4.- personalización, lo cual incluye selección (proporcionar una o mas selecciones en un rango de opciones, las cuales pueden ser solas o establecidas) y adaptación (el proceso de interacción en el cual el requerimiento es decidido, diseñado y entregado para satisfacer la necesidad)

5.- naturaleza del acto de servicio, sea tangible, o perceptible al tacto, y que pueda ser adueñado o intangible es decir insustancial.

6.- receptor de servicio, sea gente o cosas.

2.2.4 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

La importancia de la calidad de los servicios de salud se ha tornado en un aspecto muy importante ya que los centros hospitalarios son los que en su mayoría deben tener calidad, pues están en contacto directo con la salud de los pacientes, aunque en la mayoría de las clínicas y hospitales esto no sucede.

No nos debe sorprender, que muy poco se ha tomado en cuenta dentro de la administración de la salud el rol que debe ser considerado con respecto a mantener una buena calidad y productividad que garantice su eficiencia, resultando en beneficio para todos. Una razón fundamental es la poca formación que sobre estos tópicos se les proporciona a los ejecutivos de la salud, dejando grandes vacíos que conllevan a resultados negativos, requiriéndose corregir ese problema a fin de garantizar una buena gestión de la salud.

La administración de la salud necesita de profesionales que cuenten además de los conocimientos generales modernos, herramientas involucradas con la salud, el garantizar que las instituciones comprometidas con este servicio ofrezcan calidad gracias a una buena productividad.

Se requiere de profesionales comprometidos con la gerencia de la salud que cuenten con el poder de:

La capacidad de desarrollar la gestión administrativa y financiera de las empresas e instituciones de la salud adecuarlas a las exigencias dadas por los nuevos sistemas de prestación de servicios, actualizar su infraestructura y dotación donde se requiera ajustarse a los procesos de descentralización y modernización de los servicios públicos mejorar la promoción, prevención, diagnóstico y atención en la salud, aplicar los mecanismos tendientes a mejorar la calidad, eficiencia y coberturas de los servicios en todos los niveles.

El dominio de un marco conceptual y metodológico para identificar y comprender los elementos, tanto internos como externos, que influyan en el desempeño calidad y productividad de los sistemas locales de salud, la capacidad de análisis y evaluación de los problemas locales de la salud de la población.

La capacidad de análisis y evaluación de los problemas locales de la salud de la población, garantizando soluciones y aportación de respuestas.

El manejo de componentes epidemiológicos, socio-sanitarios, financieros, económicos, contables, y de desarrollo institucional, por medio de las herramientas gerenciales, teórico - prácticas de salud pública aplicadas a instituciones del sector salud y de los entes territoriales.

El programa de gerencia de calidad y productividad desea que el profesional de la salud sea:

- un profesional que identifique necesidades a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida, y como uno de sus componentes más importantes: la salud y el medio ambiente.
- Un profesional que integre teoría y praxis a fin de que sea capaz de generar, contribuir, innovar y crear una actitud responsable crítica y científica, un trabajo productivo para una nueva sociedad garantizando que la administración de la salud es de calidad y altamente productiva.
- Un profesional capaz de desarrollar y aplicar instrumentos de acción gerencial, política, social, económica, cultural al servicio de proyectos locales, regionales y nacionales, con el fin de responder con eficiencia y alto valor agregado por los recursos que la sociedad le encomienda.
- Un profesional que desarrolle habilidades para inferir en el manejo de los componentes administrativo, organizativo, económico, financiero, social, técnico, operativo y contable de las instituciones de la salud.

Las organizaciones dedicadas a los servicios de salud están expuestas a la presión continua de mayores costes, y al mismo tiempo a las exigencias cada vez superiores por parte de los pacientes, obras sociales, organismos del estado y la sociedad.

Los constantes avances en materia tecnológica y científica obligan tanto a la adquisición de nuevos equipos, como a la continua capacitación y entrenamiento del personal médico y paramédico.

El ingreso de nuevos competidores obliga a mejorar el perfil en la oferta de servicios. Así pues el marketing y la innovación se hacen cada día más imprescindibles. Ya, no basta con poseer un edificio y colocar las placas de los profesionales.

La empresa del Siglo XXI, y con mucha mayor razón aquellas dedicadas a una actividad tan especial como lo son los servicios de salud, requieren del máximo de eficacia y eficiencia en todas y cada una de sus actividades y procesos.

En las últimas décadas han surgido una serie de herramientas que debidamente aplicadas e interrelacionadas entre sí, otorgan a la empresa que los aplique importantes ventajas competitivas.

La Gestión de la Calidad Total debe comprender desde la calidad de las prestaciones y servicios, hasta la calidad de la administración, reconociendo para ello como primer objetivo la necesidad imperiosa de conocer las necesidades y requerimientos tanto de los clientes internos como externos a la organización.

2.2.5 MEDICION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La mejora continua de la calidad trae consigo un importante efecto sobre la productividad, y consecuentemente en los costes. Ya se trate de los niveles de calidad, como de los correspondientes a la productividad y los niveles de costes, estos pueden ser monitoreados y controlados mediante la utilización de los Controles Estadísticos de Procesos (CEP).

El CEP aplicado a la gestión empresarial permite visualizar la capacidad del sistema para operar dentro de determinados niveles de calidad, productividad, costos y rentabilidad, distinguiendo las variaciones propias del proceso de aquellas que son especiales, de manera tal de aplicar las medidas correctivas que sean necesarias de acuerdo a sus características.

Para el área de cirugías o tratamientos es fundamental la utilización de ésta formidable herramienta que permite conocer el coste medio, pero también los niveles máximos y mínimos dentro de los cuales está operando el sistema, permitiendo a partir de ello aplicar una serie de herramientas y metodologías que permiten la reducción en los niveles de costes.

La identificación de los factores que inciden en los costes, la utilización de las diversas herramientas de gestión por parte de los equipos de trabajo, combinados con el CEP permiten a través del proceso, mejorar de manera sistemática la performance en materia de costes.

La Mejora Continua como objetivo estratégico

Es la Mejora Continua en cada elemento y proceso de la organización, lo que permitirá:

- Una mayor motivación del personal.
- Mejorar de manera constante los niveles de rendimiento.

- Lograr un elevado nivel prestacional.
- Generar un mayor valor agregado para cada uno de los sectores interesados en la entidad, llámense pacientes, obras sociales, profesionales, asociados, personal de la empresa, propietarios, y la sociedad en su conjunto.
- Un mayor grado de fidelización por parte de los usuarios.

Todos estos elementos están asociados, generando una sinergia que incrementa notablemente la capacidad de generar una mejor posición estratégica en el mercado.

Aprovisionamiento “Just in Time”

Mejorar el sistema de adquisición, prestando la debida atención al coste total, en lugar del precio del producto o servicio, permite una importante reducción de costes. El coste total comprende no sólo el precio del bien o servicio adquirido, sino también su financiación, los plazos de entrega, las cantidades suministradas y, la calidad y cantidades entregadas.

Proveerse justo a tiempo (just in time) implica evitar los costosos inventarios de seguridad para pasar a trabajar con los inventarios mínimos a los efectos de ahorrar costos financieros, de manipulación, seguros, espacio y obsolescencia entre otros.

El aprovisionamiento justo a tiempo trabaja sobre uno de los principales desperdicios que el Just in Time trata de eliminar.

Mejorar el mantenimiento

Ello significa tratar de llegar a un nivel de cero averías, dejando de reparar instalaciones y equipos como reacción a los diversos tipos de problemas, para implementar y planificar un mantenimiento autónomo, preventivo y predictivo.

Este tipo de mantenimiento reduce el coste total de mantenimiento, reduce notablemente los tiempos de espera, elimina las averías, evita problemas en la prestación de los servicios, mejora la calidad de estos últimos, incrementa la vida útil de los equipos, máquinas e instalaciones.

El mantenimiento productivo total no es algo que sólo puede aplicarse en las fábricas, también es muy útil en los sanatorios y hospitales, sobre todo si tenemos en cuenta:

1. El elevadísimo costo de las maquinarias.
2. El perjuicio que puede generar el corte de servicios.
3. El impedimento en realizar determinadas prestaciones.

El SMED es una metodología que creada primeramente para ser utilizada en las fábricas a los efectos de reducir al mínimo los tiempos de preparación y/o los tiempos necesarios para los cambios de herramientas, puede ser también utilizada para mejorar la productividad en los sanatorios de forma tal de mejorar la flexibilidad de determinadas máquinas o equipos, o reducir al mínimo el tiempo de preparación de los quirófanos entre una operación y otras.

Ello implica la posibilidad de incrementar el número de cirugías, logrando un mayor aprovechamiento de las capacidades prestacionales.

El Poka-Yoke es un método que significa en japonés “a prueba de errores”. Todos sabemos muy bien de los errores que pueden cometerse en los sectores administrativos, pero mucho más sabemos de las gravísimas consecuencias que en el área servicios implica la comisión del más mínimo error. Estos errores son posibles de evitar. El Poka-Yoke tiene la respuesta. Una respuesta que no sólo salvará vidas, sino que permitirá a la entidad ofrecer un nivel de excelencia.

Tomar conciencia de la existencia de este tipo de herramienta permitirá a los profesionales de la entidad desarrollar mecanismos y metodologías tendientes a evitar la comisión de errores. Es en la capacitación mostrando este tipo de herramientas, donde el consultor en jefe tiene su razón de ser.

2.2.6 ESTRATEGIAS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Para prestar un servicio de calidad en cualquier unidad de salud es necesario contar con las herramientas necesarias que le permitan a la unidad destacar ante las demás por la forma de prestar sus servicios y la atención que tienen con los usuarios.

Para que esto se pueda llevar a cabo es necesario que se cuente con ciertas estrategias que hagan que la unidad sea la mejor en todos los aspectos, estas pueden ser desarrolladas por los mismos miembros de la unidad, o pueden ser formulados por la dirección general.

Desarrollar una estrategia competitiva de servicio tiene tres ventajas básicas:

- permite posicionar con mayor eficacia el producto o servicio principal en la mente del cliente. Aporta una directriz operativa de gran precisión a la totalidad de la organización.
- Subraya para los empleados de primera línea los aspectos que realmente tienen importancia en el desarrollo de su trabajo y lo que la dirección espera de ellos.
- A ello puede añadirse que orienta la toma de decisiones organizada, generalizada, homogeneizada y facilita la creación de una cultura empresarial, propicia el dinamismo y la comunicación etc.

Dentro del cuerpo doctrinal que de manera mas consensuada, se va configurando en torno a la teoría de la estrategia empresarial, el concepto de ventaja competitiva resulta primordial. La estrategia posee una dimensión

temporal y otra espacial, de una parte pretende diseñar cursos de acción que permitan tomar decisiones hoy, en función de objetivos que se deseen realizar mañana. Por otra parte, el plan de utilización de uno de los recursos determinados para alcanzar los objetivos deben tener presente que las operaciones se realizan en un escenario o campo de batalla concreto y frente a unos adversarios competidores.

La supervivencia de la empresa se basa en disponer de alguna ventaja competitiva única y duradera. Hoy una ventaja de tales características no se puede lograr sin una estrategia de servicio, método capaz de atraer a los clientes y conseguir su lealtad.

El cliente es pues, el punto de partida de una estrategia de servicio. El objetivo de una buena estrategia de servicio, debe consistir en mantener a los actuales clientes y atraer a los clientes potenciales. Es pues, fundamental conocer y seguir de cerca sus necesidades. Todas las empresas que se olvidan de este principio elemental están condenadas a desaparecer en un plazo más o menos corto.

Una ventaja competitiva se produce a partir de un valor agregado o beneficio constante que recibe el cliente, creado y proporcionado por una empresa en forma superior a como lo hace la competencia. La respuesta no solo consiste en satisfacer las necesidades del cliente, si no en proporcionar al mercado un producto de valor superior. Valor agregado significa ampliar el uso funcional del producto y que así lo perciba el cliente.

El servicio esta estrechamente vinculado al valor agregado, por lo que para la creación y aportación de este al cliente, debemos asimilar lo que dicho proceso depende:

- de la percepción que tenga el cliente de los atributos y funciones de lo que es y hace el producto o servicio
- del beneficio y valor que el cliente reciba del producto

- de que el cliente vea diferente el producto en relación a los demás de la competencia
- de la calidad del servicio con que es proporcionado el producto

Este proceso es la base para formular estrategias que cristalicen en el cliente, y como consecuencia lógica se traduce en un servicio diferente que lleva a obtener ventajas competitivas.

Como ejemplo tenemos un plan estatal en la ciudad de Jalisco en ella se contempla lo siguiente:

Plan Estatal de Desarrollo⁹

El plan estatal de desarrollo de la ciudad de Jalisco contiene tres estrategias diferentes de acciones a ejecutar:

1. Reforzar la promoción y coordinación interinstitucional e intersectorial, que, en participación con la sociedad civil organizada, operen los elementos políticos, técnicos y administrativos que conlleven al incremento de los servicios sanitarios y asistenciales, con el máximo impacto, calidad y humanismo hacia los grupos de población con mayores necesidades.

1.1 Consolidar el proceso de descentralización de los servicios, estableciendo los mecanismos de modernización y financiamiento alterno, que coadyuven a éste, desde la federación hacia los Estados y culminar en los municipios.

1.2 Promover la participación activa de los organismos conformados por la sociedad civil, en los procesos y programas de Educación en Salud,

⁹ www.Jalisco.gob.mx

Prevención de Enfermedades y Prestación de Servicios, con énfasis en los sectores sociales más desprotegidos.

1.3 Completar las coberturas institucionales de servicios médicos, garantizando un Paquete de Servicios Esenciales, para que todos los jaliscienses tengan un acceso oportuno a la Atención en Salud.

1.4 Armonizar las relaciones entre las instituciones prestadoras de servicios y las formadoras de recursos humanos para la salud, que en conjunto promuevan, desarrollen y resuelvan la problemática, mediante la educación e investigación en salud.

2. Establecer la prioridad de las acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades y atención, sustentándolas en el conocimiento de los factores determinantes del proceso salud-enfermedad, que permitan evaluar su efectividad a través de la resolución o control de los daños o riesgos para la salud.

2.1 Reforzar las actividades de Promoción de la Salud y prevención de Enfermedades, mediante un sistema de información y comunicación social intersectorial y participativa.

2.2 Incrementar en cantidad y calidad las acciones de atención y educación a las mujeres, especialmente en edad reproductiva, a los niños, a poblaciones vulnerables y sujetas a riesgos específicos, así como a los ancianos y a la población económicamente productiva; garantizándoles no sólo acceso y oportunidad, sino calidad y humanismo en la prestación de los servicios preventivos y curativos.

2.3 Promover un entorno más saludable, mejorando el saneamiento ambiental, el suministro de agua, drenaje, eliminación de basuras, hacinamiento dentro de las viviendas y calidad del aire, conduciéndonos a una verdadera cultura de la salud.

2.4 Reforzar la infraestructura para la salud, mediante programas de conservación y mantenimiento de unidades, que permitan optimizar los recursos alcanzando su real y adecuada utilidad.

3. Desarrollar una política presupuestaria que contemple, de manera prioritaria, las acciones en materia de salud en el Estado, compartiendo con los diferentes niveles gubernamentales (federación, estados y municipios) su integración y honrada aplicación.

3.1 Consolidar un sistema administrativo en salud, reencauzando el gasto estatal destinado a este rubro, para concentrarlo en zonas de mayor necesidad, abatiendo gastos en intervenciones poco eficaces y mejorando substancialmente el abasto de medicamentos e insumos para la salud.

3.2 Conformar un servicio civil de carrera, que garantice la consolidación de planes y programas a mediano y largo plazo, apoyado en un sistema de registro e información interinstitucional de acciones, recursos y metas, que contenga homogeneidad para su seguimiento y evaluación.

3.3 Mejorar las percepciones económicas y prestaciones de los trabajadores de la salud, en la búsqueda de equidad ante la función que realizan, satisfaciendo sus necesidades individuales, familiares y sociales.

Todo lo anterior basado en la política de salud que considera los siguientes apartados

1. Cobertura Universal con servicios básicos de salud a toda la población de Jalisco.

2. Prestación de servicios de salud con calidad e integridad. Enfatizando las acciones de prevención de enfermedades y fomento de la salud sin menoscabo de la atención curativa y rehabilitatoria.
3. Focalización de los programas y presupuestos que privilegien las regiones y municipios del Estado con mayores rezagos; a los grupos sociales con mayores riesgos y, hasta los grupos humanos con alta vulnerabilidad biológica.
4. Consolidación de la descentralización de los servicios de salud que permita al Estado mayor autonomía de gestión y margen de decisión para la atención a la salud de los jaliscienses.
5. Municipalización de responsabilidades y funciones para la atención local de la salud;
6. Promoción de la eficiencia administrativa con desconcentración de recursos a nuestras Regiones Sanitarias;
7. Identificación de fuentes alternas de financiamiento que favorezcan la prestación de más y mejores servicios de salud.

2.3 SISTEMA DE CALIDAD EN LA UNIDAD MÉDICA

2.3.1 LA UNIDAD MÉDICA DE LA C. NANCHITAL VERACRUZ

El centro de salud urbano de Nanchital se localiza en la calle madero no. 25 colonia campo nuevo, Nanchital ver.

Es una organización dedicada a prestar servicios de salud a población abierta desde su fundación en el mes de julio del año 1981.

El municipio de Nanchital se encuentra ubicado al sureste del estado de Veracruz, colinda con los municipios de Coatzacoalcos, Ixhuatlan del sureste y Moloacan, se encuentra ubicado a 10m de altitud al margen del río Coatzacoalcos, tiene una población de 25, 593 habitantes.

El municipio se encuentra dividido en 27 colonias en el área urbana y 21 localidades en el área rural.

La principal fuente de empleo para este y otros municipios aledaños son los tres complejos petroquímicos que rodean al municipio, y en menor proporción el comercio establecido.

Desde sus inicios el centro de salud de la ciudad de Nanchital, ha tenido la responsabilidad de brindar atención medica a la población que no cuneta con seguridad social, que actualmente es de 9789 personas, dado que el resto de la población tiene servicio medico vía PEMEX o seguro social, esto según un estudio operativo.

Sin embargo realizan los programas de vacunación universal a toda la población del municipio, vacunación antirrábica, programas de fumigación para combatir que se propague el dengue etc.

Las localidades aledañas a la ciudad de Nanchital son las que mas necesitan este servicio por que sus posibilidades son muy escasas para trasladarse a otro municipio en donde se encuentre otro mejor servicio, estas comunidades son:

Amatitan con 205 habitantes, Barrangatitlan 229, paso nuevo 52, Benito Canales 115, Pollo de oro 204, Lázaro Cárdenas del río 222, Santa Elena 34, portada el basurero 13, Nahualapa 104, retorno el diablo 15, los Guizar 13, los García 9, Tuzandepelt 94, predio san Regino 62, cadete Juan de la Barrera 22, el mirador 5, san Carlos 5, finca san Ernesto 5, rancho el 34 8, Mecalizapa 11, piedra imán 7

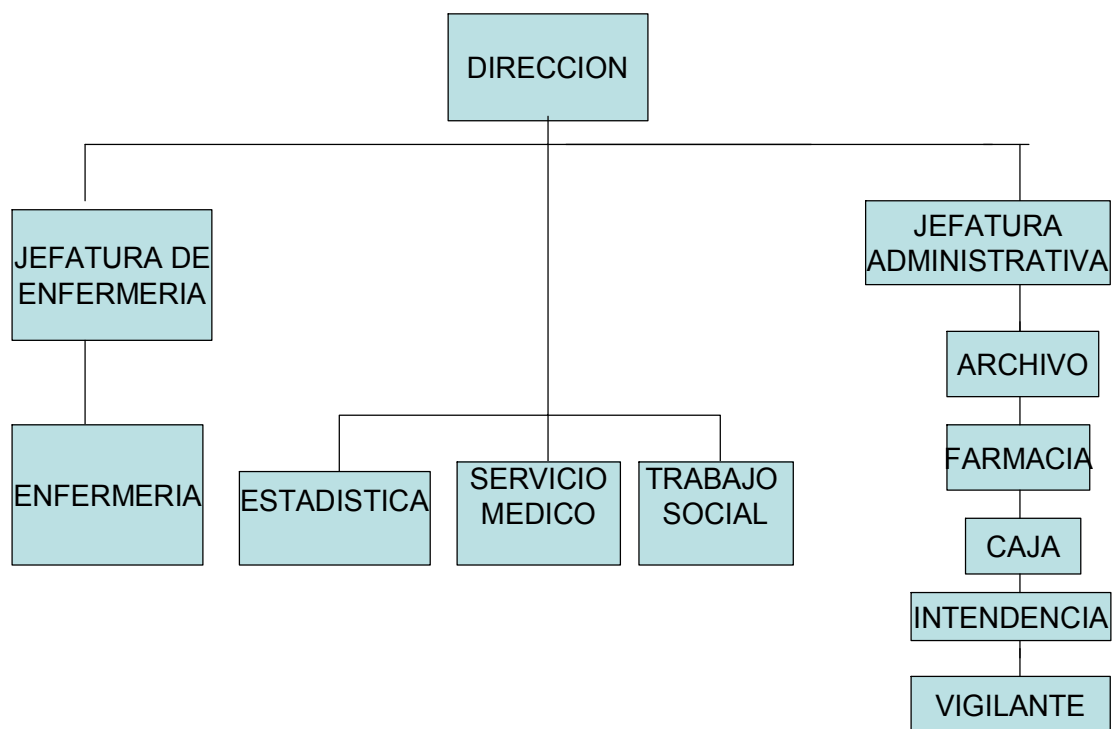
El centro de salud urbano de Nanchital cuenta con una plantilla compuesta por 27 empleados con el siguiente nivel educacional:

- Licenciatura: 11
- Bachillerato: 3
- Nivel técnico: 8
- Primaria: 5

El total de empleados esta dividido con la siguiente relación contra actual:

- Personal de base: 7
- Personal de contrato: 9
- Personal en servicio social: 3
- Personal de apoyo del ayuntamiento: 4

Para el logro de nuestros objetivos contamos con la siguiente estructura organizacional:

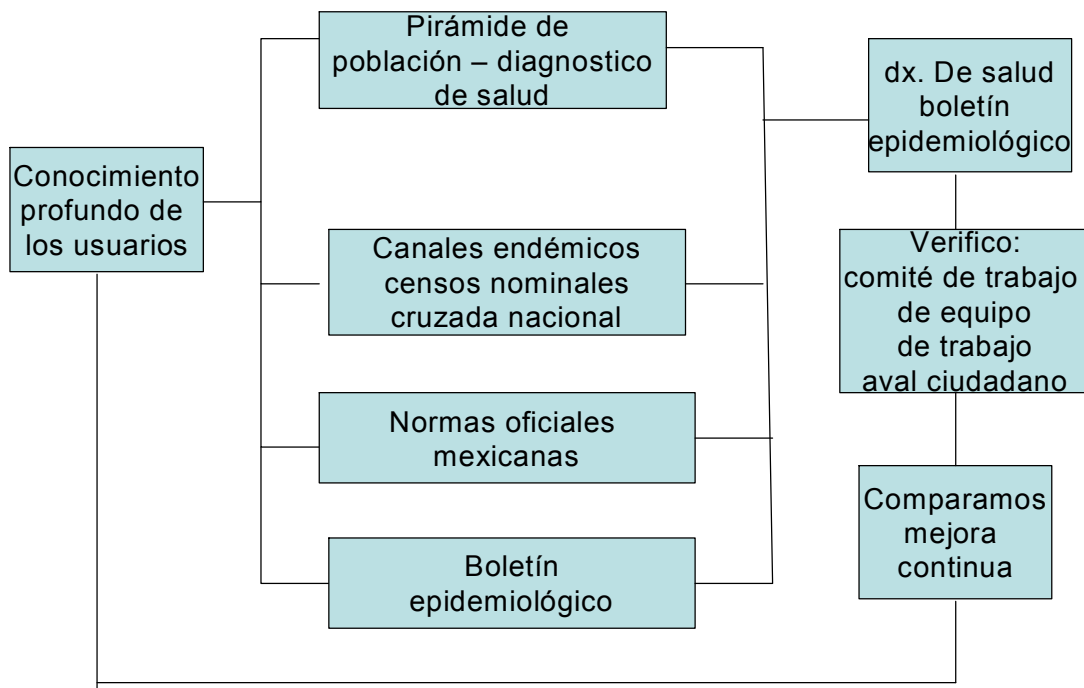


2.3.2 MODELO DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD

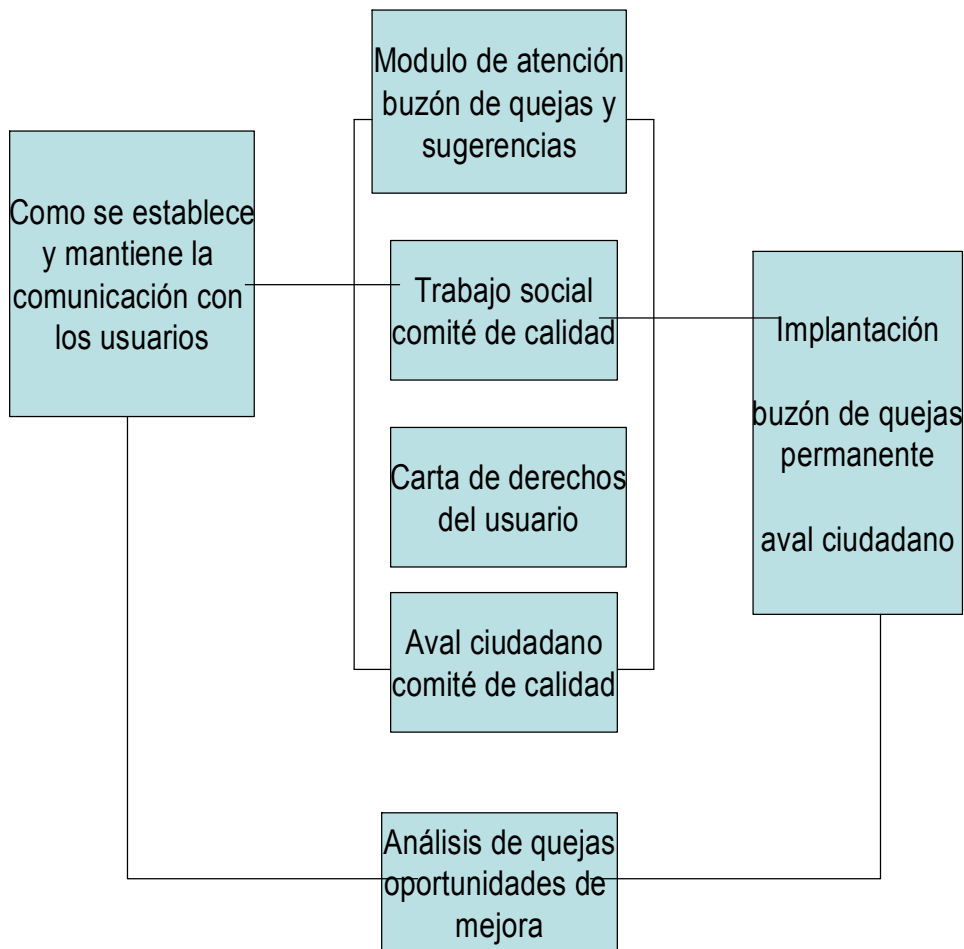
Para el conocimiento de las características de la población con la que cuenta la unidad se han implementado varios métodos, como por ejemplo:

Desde el año 2000 elaboramos un diagnóstico de salud en el cual incluimos la pirámide de la población, desde 1999 se lleva a cabo el estudio de regionalización operativa que indica las localidades y cantidad de habitantes, canales endémicos con información a través del sistema único de vigilancia epidemiológica que concentra las principales causas de morbilidad por grupo de edad y sexo.

Censos nominales para vacunación, de esta forma se origina el programa operativo que incluye objetivos y metas operativas, diagnóstico de la salud, boletín epidemiológico, igualmente realizamos encuestas que son evaluadas por el aval ciudadano y el comité para identificar ciclos de mejora.



El propósito de establecer una buena comunicación con los usuarios a través de un módulo de atención, el buzón de quejas y encuestas de la cruzada nacional, sistema en el que esta involucrado el comité de calidad y trabajo social, le permite al usuario conocer sus derechos, como por ejemplo: el tiempo de espera para recibir atención médica, estas actividades son evaluadas de manera permanente por el aval ciudadano, el buzón de quejas y en las reuniones de referencia y contrarreferencia, logrando así implementar un sistema de mejora continua.



Para poder lograr la atención que se requiere se debe tener en cuenta que los usuarios son indispensables para la unidad pues son ellos los que en realidad califican el desempeño de todos los involucrados en el desarrollo de la unidad, por esto se debe de tener en cuenta que se debe de medir el nivel de satisfacción de los usuarios.

El centro de salud urbano de Nanchital mide la satisfacción del usuario a través de varios sistemas: encuestas en dos etapas, la primera trato digno cuyos indicadores son la satisfacción con la información que otorga el medico sobre el diagnostico, tratamiento de la enfermedad, tiempo de espera, surtimiento de medicamentos; en la segunda etapa se incluyen atención medica efectiva basada en la evaluación de programas prioritarios como son diabetes mellitus,

hipertensión arterial, enfermedad diarreica aguda, infección respiratoria aguda, control prenatal, estos indicadores tienen valores estándares establecidos.

Estas mediciones deben realizarse de manera bimestral las apicara personal especializado dentro de un comité de calidad, las personas son encuestadas en la sala de espera, y en las salidas del centro de salud después de haber recibido el servicio, las encuestas son enviadas a nivel jurisdiccional para ser concentradas por el líder de calidad e ingresadas al sistema de indicadores de calidad los resultados son distribuidos a cada departamento a fin de que la información sea utilizada en el lugar que se genero.

2.3.3 LA IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE CALIDAD

El centro de salud de Nanchital tiene un compromiso con la implantación del sistema de calidad a partir del equipo directivo. Para ello tenemos definida una misión, visión que a continuación describimos:

MISION:

Otorgar servicios de salud que cumplan las necesidades de los usuarios internos y externos con calidad y calidez a través de la participación informada, activa, consiente y comprometida del usuario la familia y su comunidad.

VISION:

Lograr consolidar un sistema de servicios de salud a población abierta a través de:

- Cobertura universal de los servicios
- Accesibilidad de los sistemas de salud
- Administración de la tecnología

- Apego a las normas mexicanas
- Satisfacción del usuario
- Eficiencia, eficacia y efectividad
- Impacto en las acciones
- Certificación estatal y nacional.

Contamos con políticas de calidad, normas oficiales mexicanas, y códigos de conducta del personal de salud, nos relacionamos a través de las jefaturas de la unidad, comité de calidad, delegado sindical, con el equipo de trabajo, y evaluamos el desempeño de la unidad a través de metas trazadas en nuestro programa operativo anual.

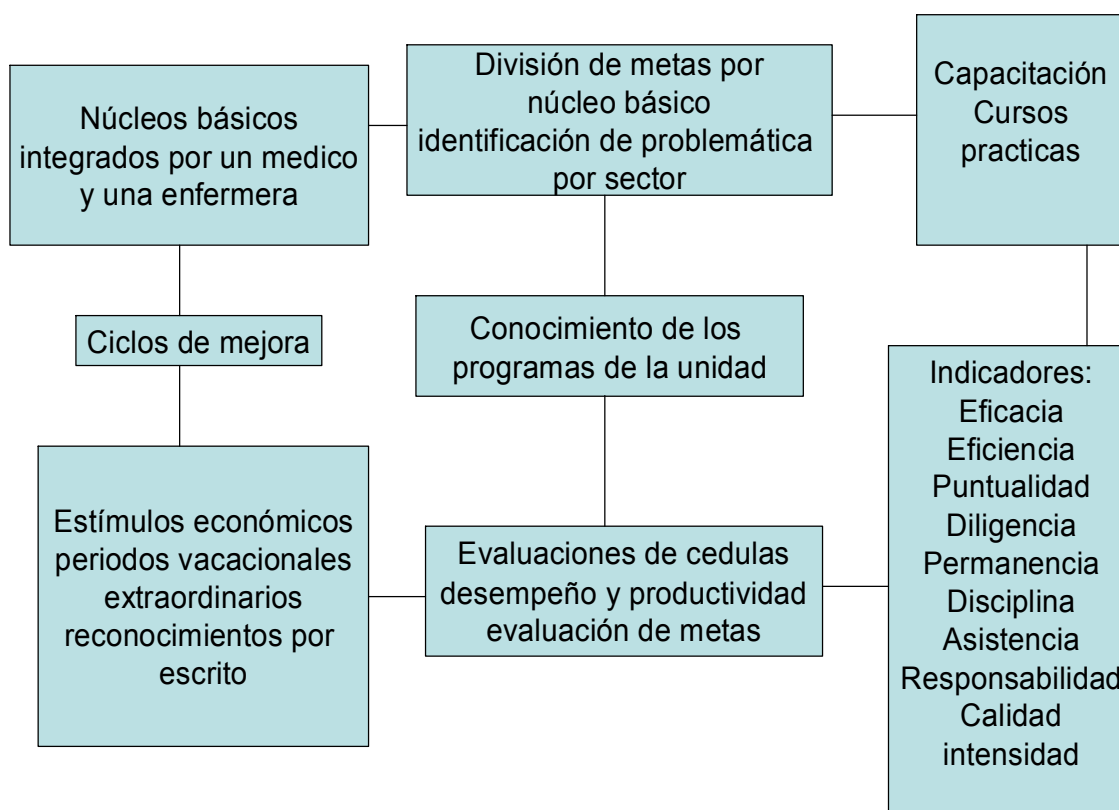
Dentro de las practicas que se deberán llevar a cabo para asegurar el compromiso con la calidad se realizaran reuniones con el comité de calidad y el equipo de trabajo en donde se darán a conocer las oportunidades de mejora de algunos procesos, igualmente se encuentra la programación de cursos y platicas al inicio de cada año para todo el personal, de manera escalonada en diferentes temas relacionados con su área de trabajo.

Contamos con una misión y visión compartidos en una política de calidad y códigos de conducta, el cual se difunde a través del comité de calidad, equipo directivo en la práctica diaria, se otorgan reconocimientos en la aplicación de los valores a través de reuniones de evaluación de desempeño, reuniones con el equipo de trabajo así se emiten oportunidades de mejora.

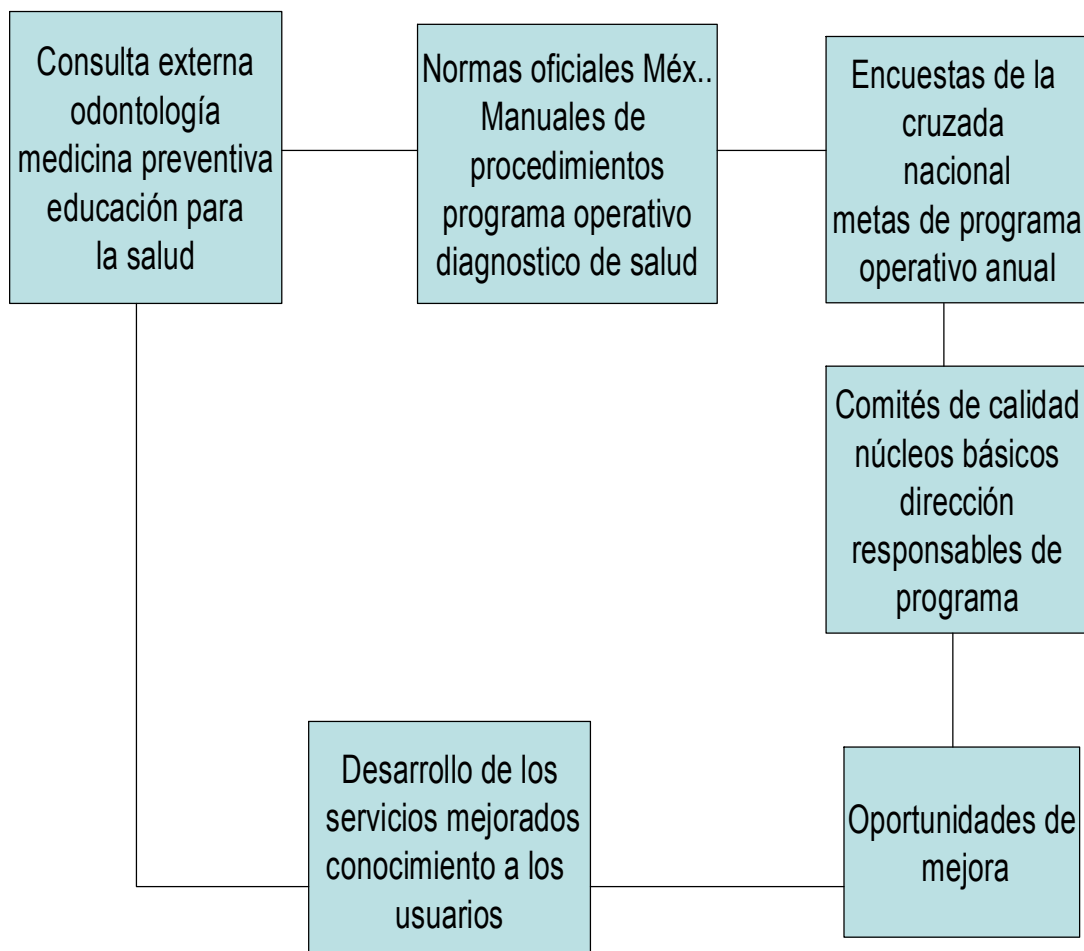
Para asegurarse de que se esta otorgando el mejor servicio a los usuarios se ha dividido el diseño de trabajo a través de núcleos básicos, que es un equipo integrado por un medico y una enfermera, a los cuales se les distribuyen metas, se seleccionan de acuerdo al conocimiento de los programas de la

unidad y las participaciones en ciertas actividades como semanas nacionales de salud, se fomenta su creatividad, su participación y conocimientos gracias a su capacitación continua, cursos y platicas en la unidad o de nivel jurisdiccional.

Contamos con indicadores cualitativos y cuantitativos para medir su sistema de trabajo que son evaluados en cedula de desempeño y productividad así como metas programadas, de estos resultados se derivan reconocimientos y practicas de compensación identificando ciclos de mejora continua

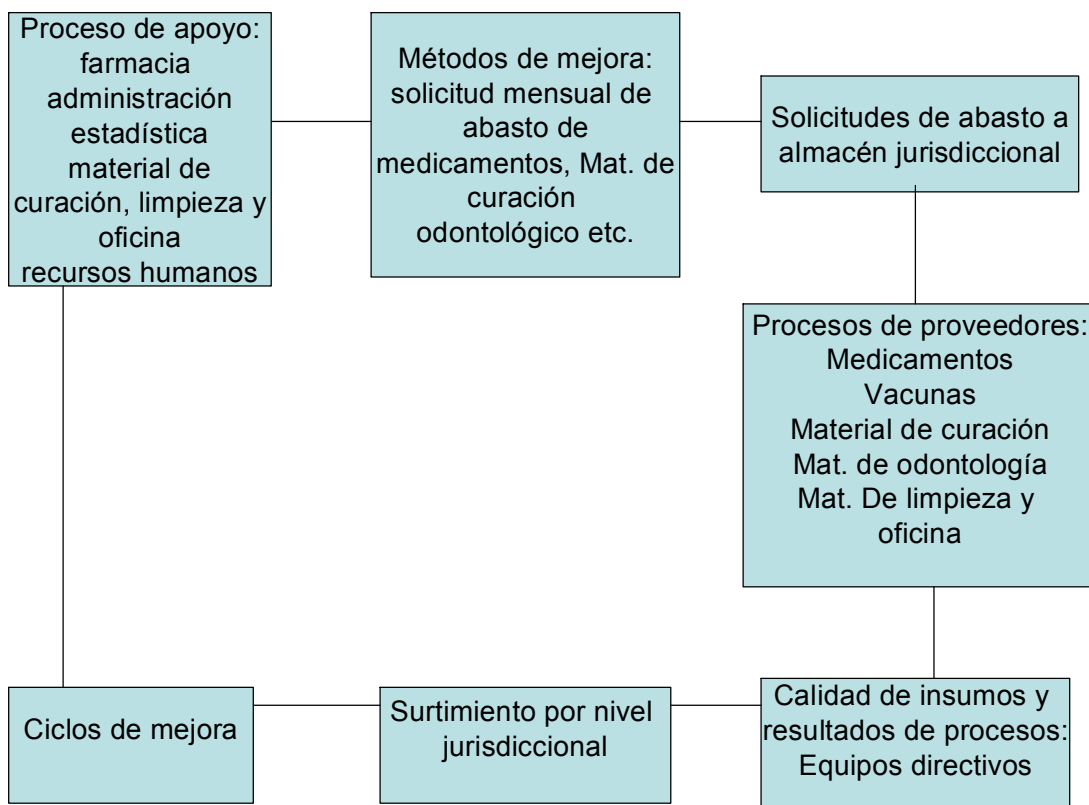


A continuación se describe como se mejoran y administra sus procesos de la unidad como son consulta externa odontología etc. Los cuales se diseñan a partir de normas oficiales, manuales de procedimientos, diagnósticos de salud, y que, para medir su eficiencia y efectividad cuentan con las encuestas de la cruzada nacional, sistema de información en salud y en su desarrollo participan, se interrelacionan y comunican el comité de calidad, núcleos básicos, etc. Y de acuerdo a resultados se desarrollan servicios mejorados que se difunden en la práctica diaria en la unidad

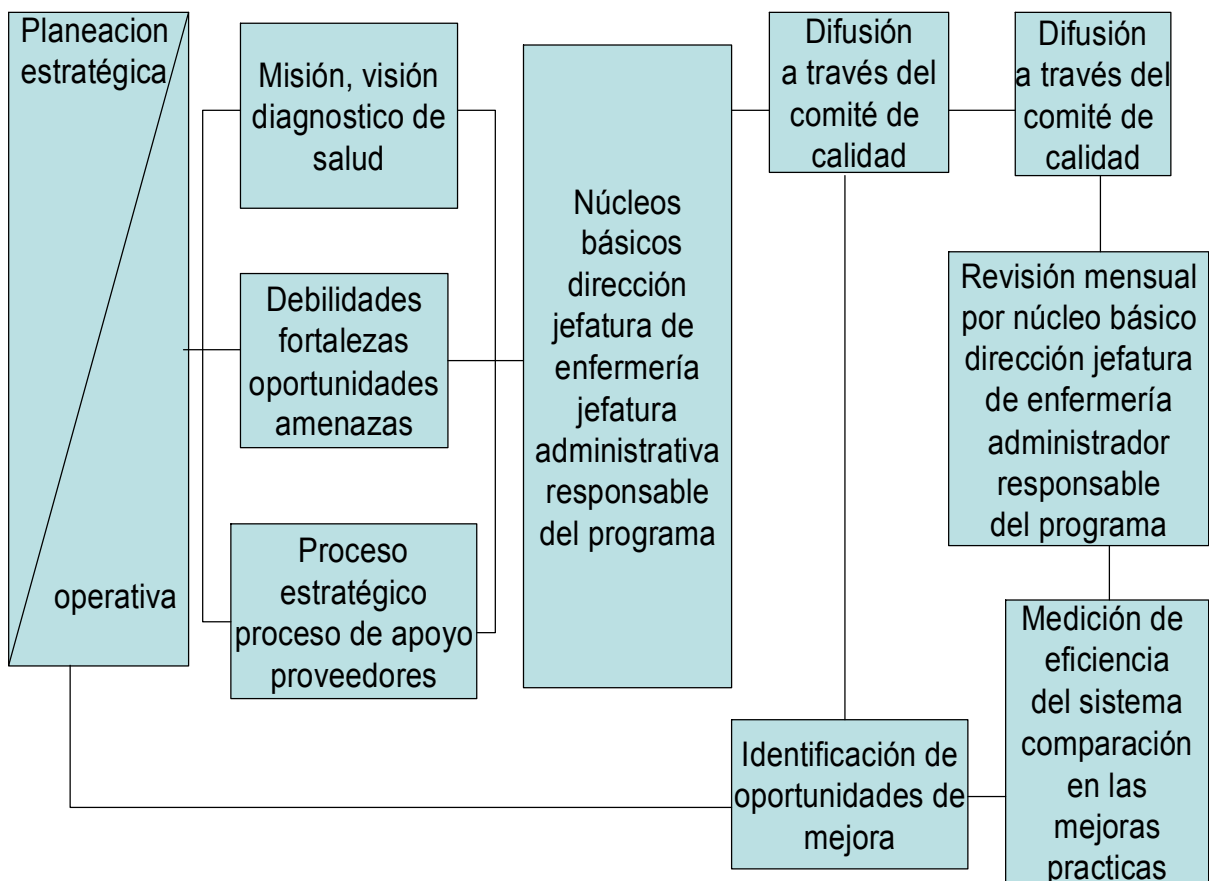


Para otorgar un mejor servicio a los usuarios se debe contar con los insumos necesarios para mantener en cantidad suficiente todo lo que se valla a necesitar para atender a las personas, para que estas queden satisfechas con el servicio se les debe de otorgar todo lo que se necesite, desde una simple venda hasta cualquier tipo de medicina por ello se debe de aplicar una mejora en los procesos de los proveedores.

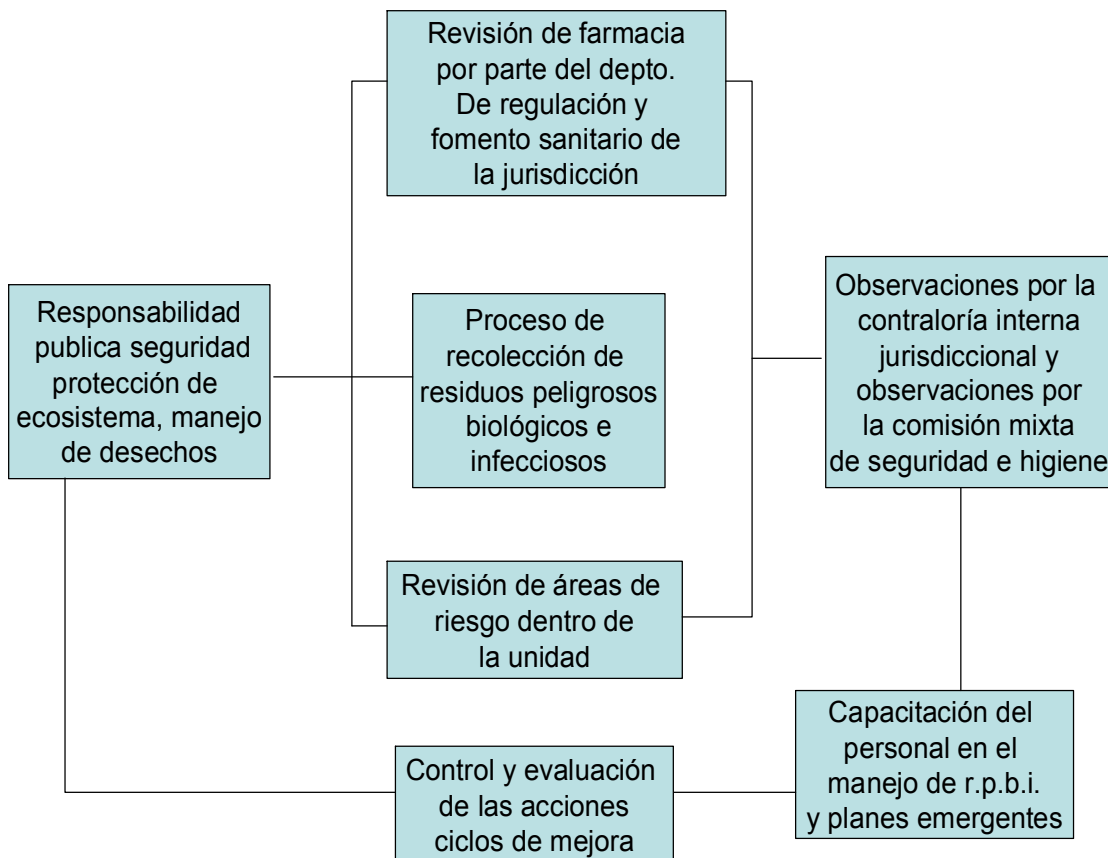
El propósito es describir como los procesos de apoyo y de proveedores impactan en los procesos estratégicos, la metodología utilizada para reducir la variabilidad y aumentar la capacidad de estos a través de las solicitudes de abastecimiento mensual de medicamentos, material de curación, de oficina y material odontológico, su eficiencia se mide a través del surtimiento completo por parte del almacén jurisdiccional, de la calidad de los insumos que es evaluada por el equipo directivo de la unidad de esta manera aseguramos la mejora continua alineando nuestros insumos de acuerdo a lo utilizado en las metas.



En el proceso de planeacion se incluyen al inicio de cada año el diagnostico de salud actualizando canales endémicos, revisión del estudio regional operativo y valoramos resultados al año anterior. En base a esto obtenemos el programa operativo anual y las metas operativas de la unidad.



En cuanto a la responsabilidad pública que se tienen en cuanto al impacto social ahora se describe como la unidad cumple con los requisitos legales en cuanto a seguridad a través de un departamento de regulación y fomento sanitario revisiones de áreas de riesgo dentro de la unidad por parte del equipo directivo y que utiliza los medidores indicados por contraloría interna y comisión mixta de seguridad e higiene los planes y presupuestos para el cumplimiento y mejora esto es aplicable a todas las áreas.



2.3.4 VENTAJAS DEL SISTEMA DE CALIDAD IMPLANTADO

Una ventaja será la claridad y agilización de los sistemas de información y análisis que se tienen en la unidad, ahora la toma de decisiones efectivas y oportunas se describirán en base a hechos y datos a través de los sistemas y cortes administrativos de los cuales existe evidencia en fuentes primarias de información se analiza y se tomaran decisiones de manera semanal por parte del equipo directivo se difundirán a través del comité de calidad de forma interna y externa, esto es medido a través de los indicadores como su recolección en cada semana por parte del responsable del programa, almacenando en un archivo técnico dividido por año, programa y de forma semanal, y distribuida la información en oficinas a nivel jurisdiccional e interno en la unidad, para su implantación se contara con una base de datos con la cual se tomaran decisiones y se implementan ciclos de mejora.

La ventaja para los prestadores de servicios de este sistema se evaluaran mediante criterios de desarrollo y satisfacción del personal, esto es mediante unas cédulas de evaluación del desempeño y productividad con los criterios de bueno, regular y malo basados en calificaciones que van de 6 a 10 puntos, el resultado se emite en cantidad de puntos y el total debe ser mayor o igual a 80 puntos para hacerse acreedor a un estímulo.

Esto es, si se observa el aumento en el puntaje por trabajos otorgados por el equipo directivo, un trabajador puede hacerse acreedor a un estímulo cada mes por puntualidad y asistencia y cada trimestre por productividad y desempeño y al igual reconocimientos por antigüedad en la institución.

Para los procesos la ventaja es la implementación de sistemas para mejorarse en cuanto a procesos de apoyo y de proveedores como ejemplo: se contara con un sistema de información en salud el cual se realizara de manera mensual a partir de una fuente primaria que es la hoja diaria de consulta externa en el cual se concentra toda la productividad de la unidad, para agilizar esto se contara con la ayuda de un programa de computadora en el cual se capturara toda la información de fuentes primarias, al trabajar con este sistema se espera

disminuir los errores en la información, disminuir los tiempos de elaboración, y utilizar menos recursos humanos para obtener la información, de esta manera se incorporara a la unidad a una mejora continua a través de la tecnología.

Dentro de las ventajas que se dan para la sociedad la unidad ha creado valores para ella, un claro ejemplo han sido las semanas nacionales de vacunación dirigidas a toda la población del municipio principalmente a niños menores a 5 años y mujeres de 12 a 49 años (edad fértil) las metas programadas en estas semanas están basadas en los censos nominales del sistema del programa de vacunación universales cual ha alcanzado en los últimos años una cobertura del 100% de toda la población cuyo valor ha sido que no hemos detectado enfermedades prevenibles por vacunación como sarampión, tétanos, parálisis, flácida, difteria, tosferina. Para mantener esta tendencia se ha trazado un sistema en el cual se agilice y facilite la llegada de todas las vacunas a toda la población llegando hasta los lugares más apartados que se tengan registrados para así tener una cobertura total y ayudar a las familias a las que les es difícil trasladarse a la unidad médica por falta de recursos y por la lejanía de sus lugares de procedencia.

De igual manera ocurre con la semana de vacunación antirrábica canina en la cual cada año vacunamos a más 3000 perros, garantizando no solo la meta numérica de la unidad si no garantizando a la población la erradicación de casos de rabia humana y canina desde hace 10 años a la fecha.

2.3.5 BENEFICIOS A LOS USUARIOS DEL SERVICIO

El implantar un sistema de calidad en la unidad médica nos permite identificar oportunidades de mejora para cada una de las áreas, en el proceso del otorgamiento del servicio se desarrollan e identifican programas de beneficio para la comunidad, estas pueden ser: salud escolar, salud municipal, semanas nacionales de salud, para llevar a cabo estos objetivos la unidad médica se apoyara en el ayuntamiento municipal, escuelas para mejorar el bienestar de la comunidad.

Para el servicio que se otorga, el cambio en la cultura de calidad es muy significativo, desde que el usuario llegue a la unidad médica notara el cambio en cuanto a imagen en general de la unidad, los servicios que presta serán mas ágiles puesto que se están llevando a cabo ciclos de mejora, para ello se organizaron equipos de trabajo que realizaran las tareas en un tiempo razonable, esto con la finalidad de que el usuario no tenga que esperar demasiado tiempo para ser atendido.

Para que los servicios de calidad se promuevan a la práctica diaria estas se deben dar a través de un comité de calidad y el aval ciudadano, para medir la efectividad y el impacto de los servicios a los usuarios se tienen indicadores en metas operativas. A partir de estas evaluaciones se desarrollan planes y programas que contribuyan al bienestar de la comunidad, como ejemplo de esto se tiene pensado a futuro la integración de una clínica de estimulación temprana, dirigida a niños recién nacidos y menores de dos años de edad, para mejorar su desarrollo físico y mental y su integración a la sociedad.

También se tiene en cuenta que con la implantación del sistema de calidad se logra una mayor calidad en cuanto a la entrega de los insumos que se necesitan tanto para el desarrollo de las actividades de la unidad medica, así como para la entrega de recursos que los usuarios necesiten, esto se refleja en una mejor imagen dentro de las instalaciones ya sea desde la sala de espera, los consultorios, los baños etc. Y un mejor instrumental de trabajo que serian enfocados al servicio odontológico con material nuevo y esterilizado, y en medicina general se tendrá todo lo necesario para dar una consulta de calidad.

Se volvería a utilizar ya con material nuevo la sala de partos para la atención de mujeres embarazadas y contando con nuevos servicio como serian cuneros nuevos y las incubadoras para niños prematuros, se resurtiría la farmacia para que esta tuviera todo lo indispensable para cubrir las necesidades de todos los usuarios

Otra ventaja del sistema de calidad sería una mejor comunicación entre los mismos prestadores de servicios así como para una mejor comunicación con los usuarios, para agilizar todo tipo de trámites y así evitar confusiones.

Ampliación del área de urgencias medicas para una pronta atención de los usuarios y contando con todo el equipo suficiente para poder darle al paciente los auxilios y si es necesario poder contar con el transporte para llevar a al paciente a un hospital de especialidades si es que así se necesita.

CAPITULO

III

METODOLOGIA

INTRODUCCION

En la situación actual que se vive es importante contar con muy buena salud, para lograr esto el hombre ha creado diferentes medios para conservar en buen estado su salud, entre otros se encuentran las unidades médicas que están distribuidas por municipios en el estado de Veracruz, siendo la unidad médica de la ciudad de Nanchital nuestro objeto de estudio, esto debido a que a comparación con otras entidades, la unidad médica de nuestro municipio se encuentra en un retraso considerable, esto ocurre por la falta de una cultura de calidad que lleve a dicha unidad a mejorar su forma de trabajar en cuanto a servicios se refiere, es por esto que nuestro estudio está enfocado a difundir un sistema de calidad, con el cual se espera que se mejoren algunos aspectos que necesitan un recambio importante y urgente para poder brindar a los usuarios de dicha unidad una imagen mejorada del servicio y por consecuencia una mejor calidad en todos los aspectos.

3.1 FENOMENOS PARTICULARES. (VARIABLES)

- Herramientas de la organización

Para la unidad médica de la ciudad de Nanchital se ha propuesto un sistema de calidad que será el que lleve un control sobre las funciones de la organización así como la comunicación y los recursos para operar con eficiencia y calidad con el propósito de lograr los objetivos trazados de una manera rápida y con calidad para todos.

- Funciones y responsabilidades

Son las actividades y labores que se llevan a cabo según lo requiera el puesto en el que se encuentra, teniendo definido el nivel jerárquico, para precisar su grado de autoridad y responsabilidad que deberá tener para evitar duplicidad y llevar a cabo sus actividades de manera eficiente, para la unidad médica, el

nivel jerárquico esta manejado por un director, un jefe de área administrativa, de enfermería, la dirección se encarga de la supervisión de los servicios médicos, del trabajo social y del área estadística, la jefatura administrativa, tiene a su cargo el archivo, la farmacia, la caja, el área de intendencia y vigilancia.

- organización

La unidad medica de Nanchital cuenta con una buena organización estructurada de manera que la comunicación de las responsabilidades es en forma descendente, contando con un jefe máximo y dos subjefes que son los que se encargan de establecer las reglas de su sistema de trabajo y coordinan las funciones y actividades, optimizando los recursos con que cuenta la unidad medica para lograr que se lleven a cabo los objetivos trazados. Después se tiene a toda la plantilla de médicos y enfermeras que son los que tienen a su cargo la responsabilidad de atender a los pacientes, también se cuenta con personal de servicio social, auxiliares y personal de intendencia y vigilancia.

- recursos

Los recursos con que cuenta la unidad medica son muy importantes para el desarrollo de de la misma, ya que sin los recursos no se podría trabajar, estos son parte esencial de la unidad medica, ya sea los recursos materiales, técnicos, humanos o financieros, los recursos técnicos con los que cuenta la unidad medica son ya obsoletos debido a la antigüedad que tienen haciendo mas difícil la tarea de ayudar a la salud, los recursos financieros son pocos en efectivo para la unidad pues la mayoría de los servicios son gratuitos, sufragando sus gastos a través de un subsidio otorgado por el gobierno estatal, los recursos materiales con que cuenta la unidad, van desde el inmobiliario para los consultorios y oficinas, medicinas para la farmacia, materiales de curación, material odontologico, papelería y suministros que necesiten para que la unidad medica pueda trabajar.

- Medios de información

Cualquier información desvirtuada origina confusiones y errores, que disminuyen el rendimiento del grupo y que van quebrantando del logro de los objetivos, por lo cual, para evitar estas fallas, es importante llevar una comunicación formal, que se origina en la estructura de la organización, en la unidad médica la comunicación de las responsabilidades se hace por medio de juntas de trabajo y boletines que se hacen llegar a cada núcleo básico para que se lleven a cabo las disposiciones y así evitar errores.

3.2 SUJETOS.

Para realizar esta investigación se contó con la participación de todo el personal de la unidad médica de Nanchital, con esto se obtuvo información importante acerca de la unidad médica y también se contó con la participación de los usuarios de la unidad.

3.3 MATERIAL.

Los instrumentos de medición, que se utilizaron para el análisis de de las variables fueron las encuestas por medio de un cuestionario, este método estadístico es el que mejor se acoplo a la forma de trabajo que se llevo a cabo por que es un método en el cual se obtiene información directamente de la fuente como lo son los empleados y los usuarios de la unidad médica.

3.4 PROCEDIMIENTO.

Para obtener la información que se necesita para el trabajo se realizaron y aplicaron las encuestas en un periodo de una semana en un espacio de tiempo de tres horas por día en el cual se obtuvo la información necesaria para el análisis de información.

Para esta encuesta se realizaron preguntas acerca de todo lo referente al servicio que presta la unidad estas fueron de manera abierta para que los usuarios y los empleados pudieran contestar sinceramente lo que se les preguntaba.

A continuación se describen las preguntas que forman el cuerpo de la encuesta que se les realizó a los usuarios.

- 1.- ¿es excesivo el tiempo que los pacientes tienen que esperar para ser atendidos?
- 2.- ¿la atención que le brindan los médicos es la necesaria para cubrir las necesidades de los pacientes?
- 3.- ¿es suficiente la cantidad de medicamentos en la farmacia del centro de salud para ofrecer a los usuarios?
- 4.- ¿en que área del servicio el personal le dio mal trato?
- 5.- ¿con la cantidad de medicamentos que le entregan a los usuarios, quedo usted Satisfecho?
- 6.- ¿los médicos explican claramente los tratamientos a seguir?
- 7.- ¿le respetaron su horario de atención médica?
- 8.- ¿le es fácil llegar al centro de salud?
- 9.- ¿conoce otra unidad médica en donde lo atiendan mejor?
- 10.- ¿como calificaría la atención que le brindaron en general?
- 11.- ¿le gustaría que existiera un tiempo límite entre consultas?
- 12.- ¿le parecería bueno que se aumentara el número de médicos que atiendan en la unidad?
- 13.- ¿le agradecería que el surtido de medicinas en la farmacia fuera mejor?
- 14.- ¿le gustaría que aumentaran la cantidad de servicios que ofrece la unidad?

15.- ¿estaría de acuerdo con la implantación de un sistema que mejore la forma de trabajar en la unidad médica?

A continuación se describen las preguntas que forman el cuerpo de la encuesta que se les realizó a los empleados de la unidad.

1.- ¿los recursos que tiene la unidad son suficientes?

2.- ¿los recursos materiales y tecnológicos con los que se cuentan son de calidad?

3.- ¿cree que son suficientes los servicios que brinda la unidad?

4.- ¿es suficiente el número de médicos con los que cuenta la unidad?

5.- ¿se debería de cambiar el sistema de trabajo que se tiene?

6.- ¿cree que haga falta más personal para dar una mejor atención en la unidad médica?

Al final las encuestas aplicadas se concluyeron de manera satisfactoria. Se presentara la información obtenida por medio de gráficas, para observar los resultados y realizar un análisis detallado de la información recabada para la comprobación de esta investigación, que se mencionara en el siguiente capítulo.

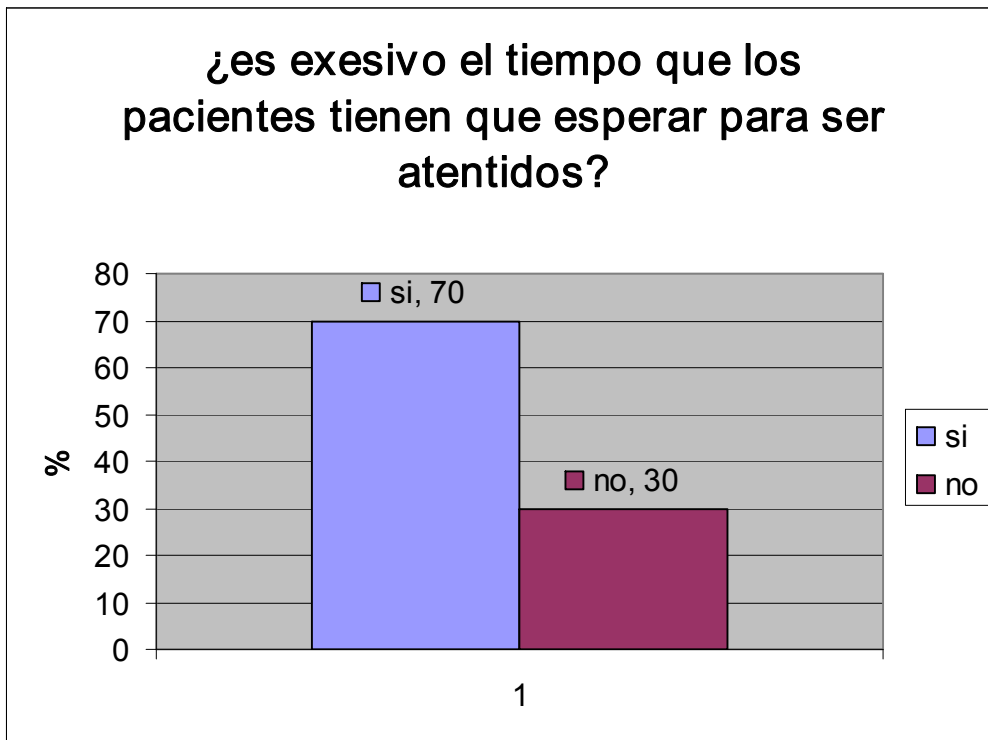
CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 ANALISIS DE DATOS

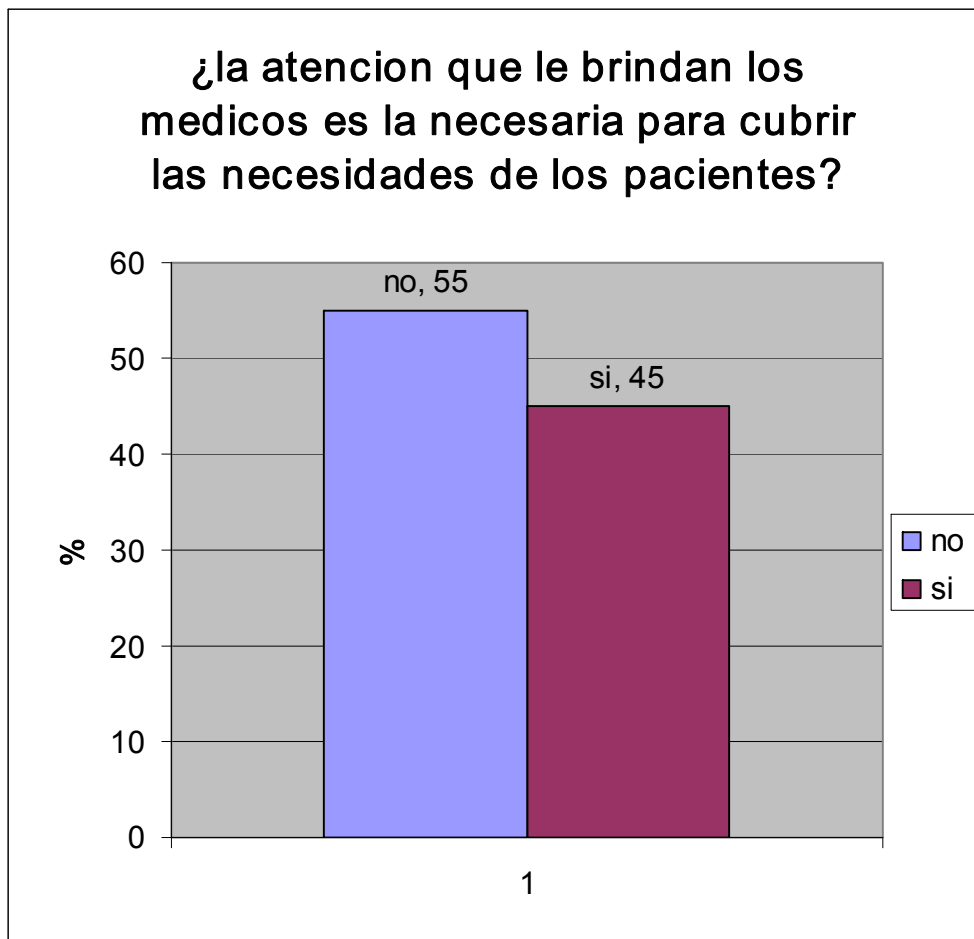
En el presente capitulo se muestran los datos obtenidos en las encuestas aplicadas, en la unidad medica de la ciudad de Nanchital Veracruz mismos que a continuación se muestran en las graficas siguientes.

GRAFICA NO. 1



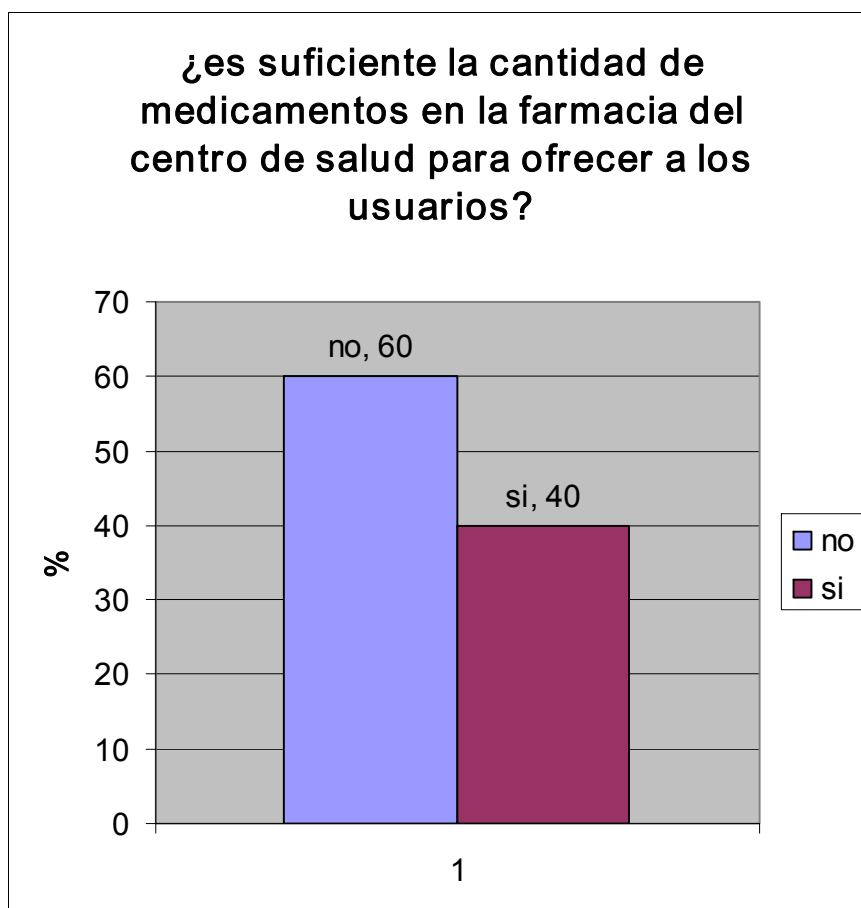
El 70% de las personas encuestadas respondieron que si es excesivo el tiempo que deben esperar para que los atiendan en la unidad medica, mientras que un 30% piensa que no es excesivo, dado que para ellos el tiempo que esperan es suficiente.

GRAFICA NO. 2



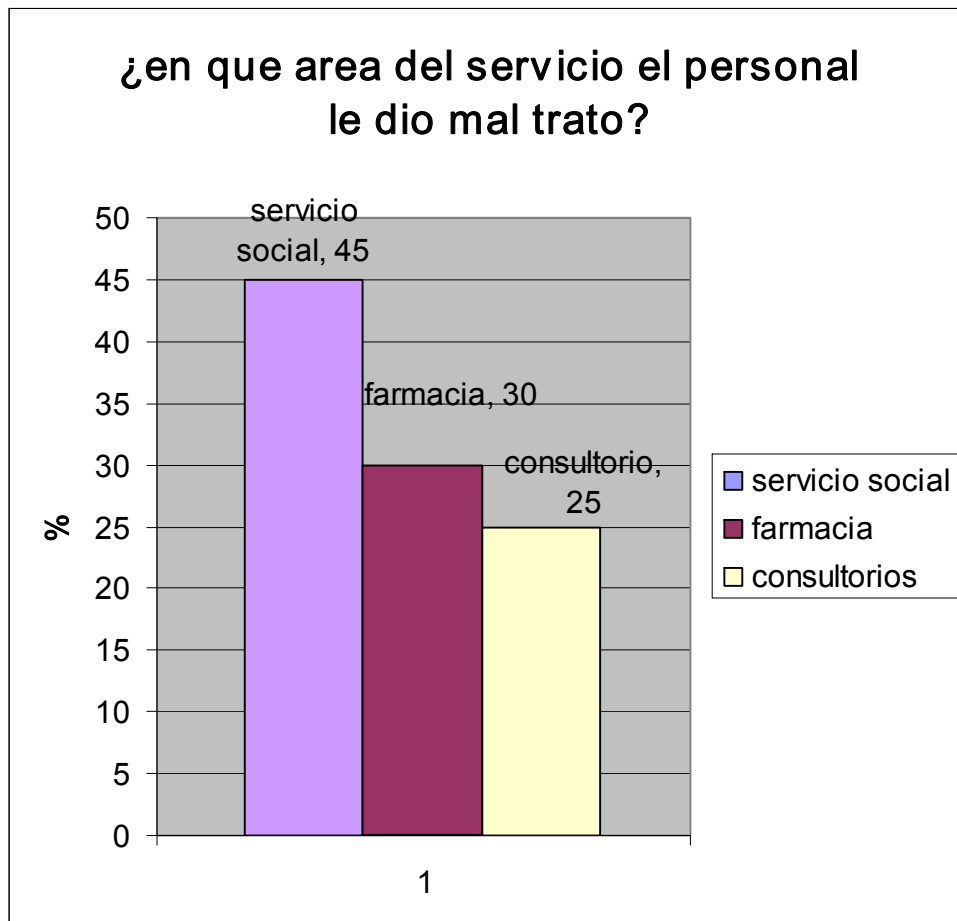
El 55% de los encuestados piensa que no es suficiente la atención que los médicos brindan sus pacientes, manifestando que sienten que no se les atiende de una manera que se sientan en confianza durante las consultas, y un 45% piensa que la atención que le brindan es suficiente para cubrir sus necesidades de atención.

GRAFICA NO. 3



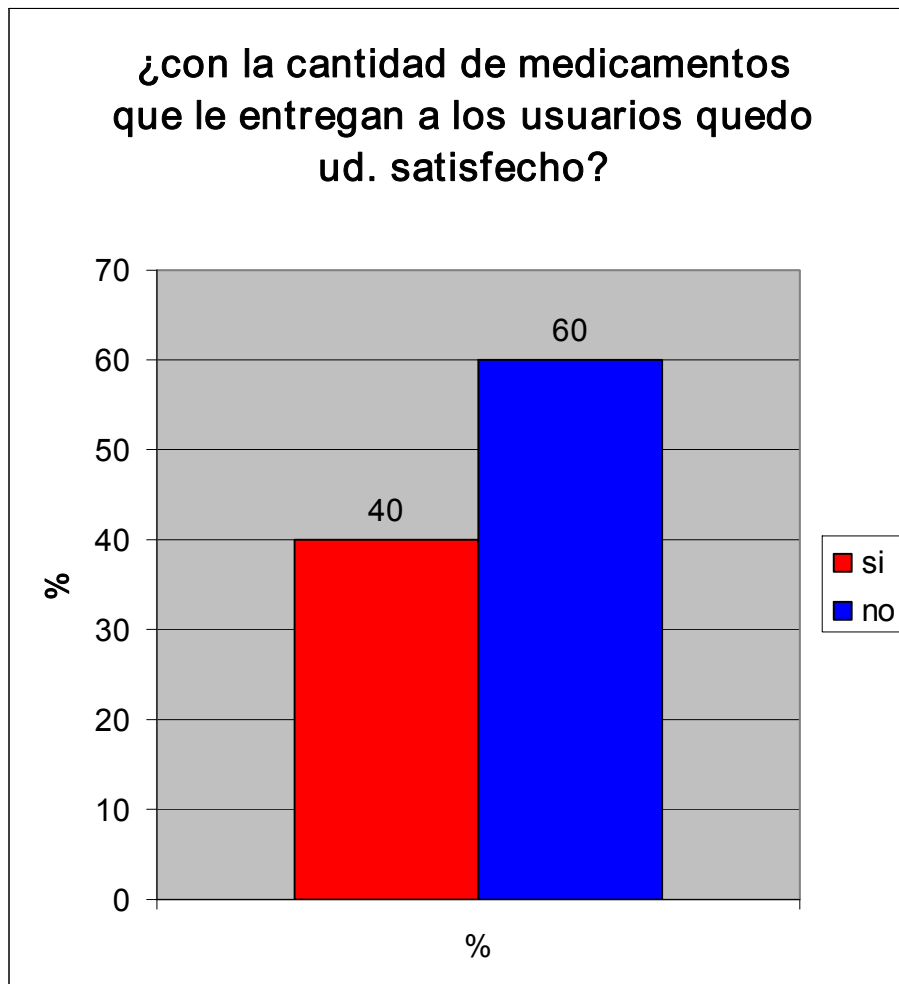
Para un 60% de los usuarios no es suficiente la cantidad de medicamentos que existen en la farmacia de la unidad médica para cubrir las necesidades de todos los pacientes, mientras que para un 40% de los usuarios la cantidad de medicamentos que hay en la farmacia de la unidad es suficiente.

GRAFICA NO. 4



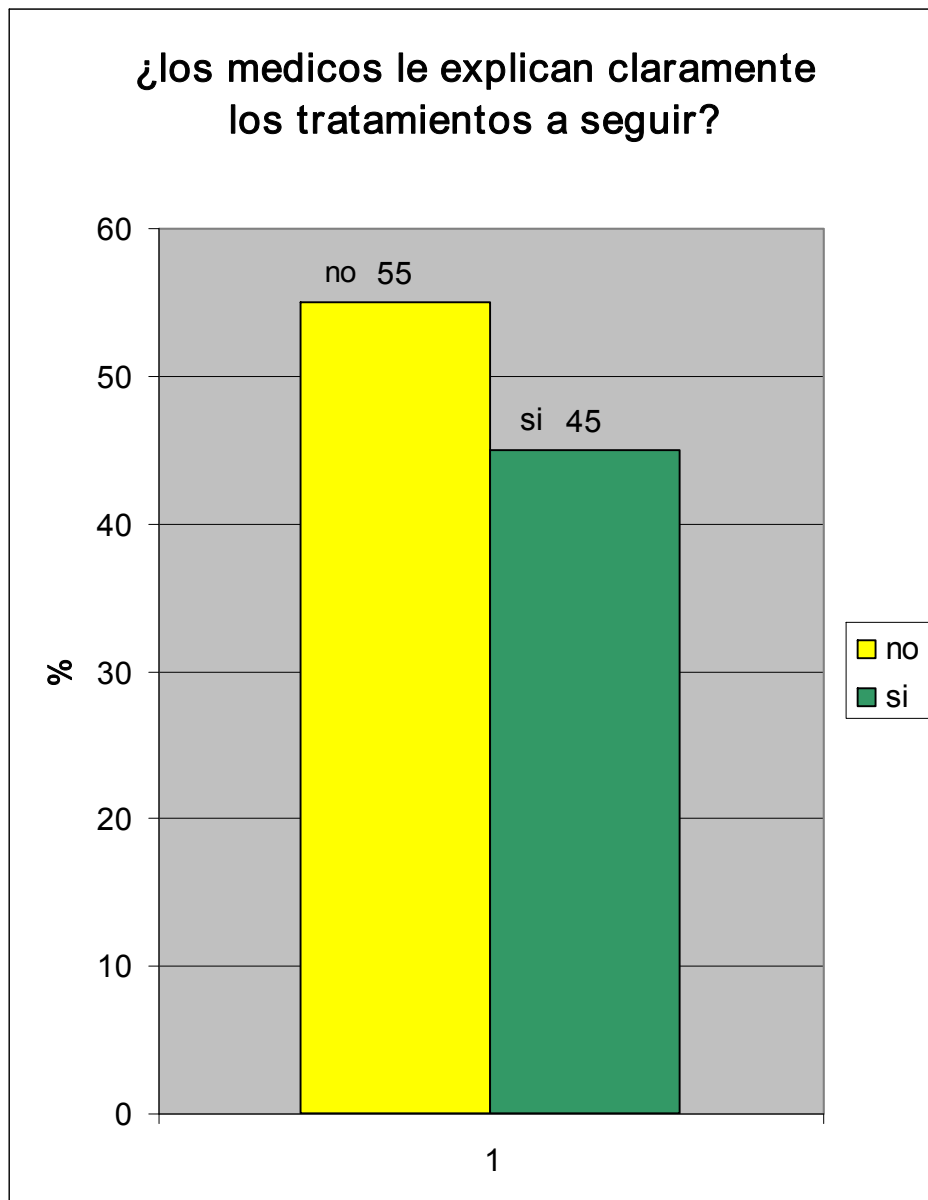
En cuanto a servicio que se ofrece en la unidad médica se logro saber que a un 45% de los usuarios le dieron un maltrato en el área del servicio social, a un 30% en el área de farmacia y a un 25% en el área de consultorios, esto debido a diferentes aspectos entre los que destaca la falta de atención inmediata.

GRAFICA NO. 5



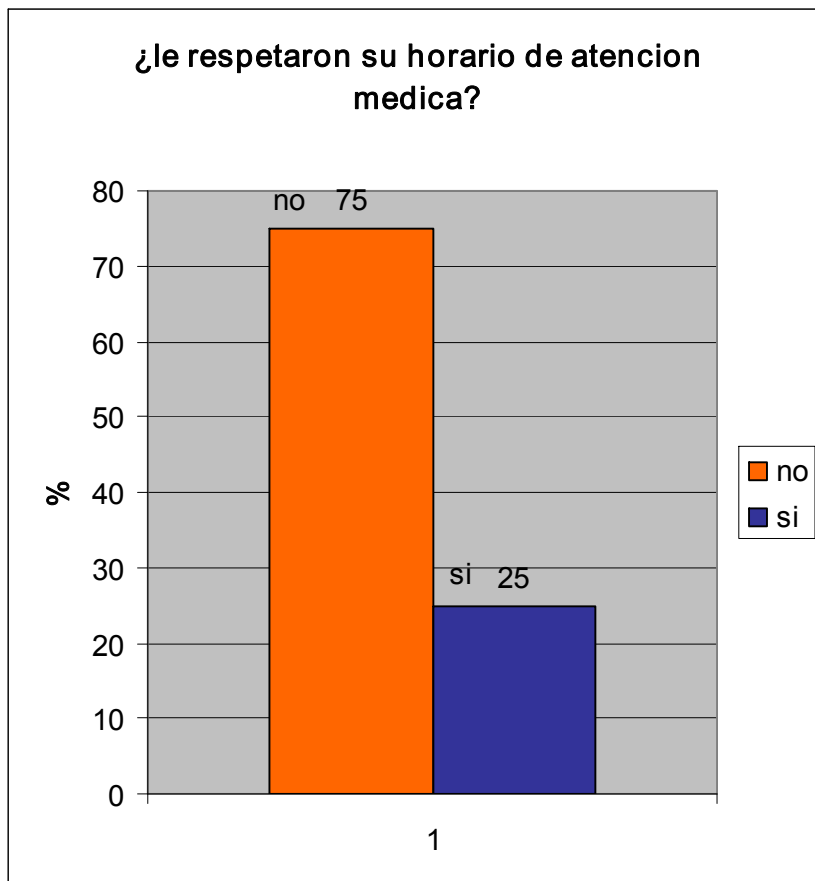
En la encuesta realizada a los usuarios de la unidad medica de Nanchital se encontró que un 60% de los usuarios esta inconforme con la cantidad de medicamentos que le dan en la unidad, poniendo de manifiesto que es insuficiente la cantidad para cubrir los tratamientos recomendados, mientras que un 40% de los usuarios esta conforme con la cantidad de medicamentos que le dan en la unidad medica.

GRAFICA NO. 6



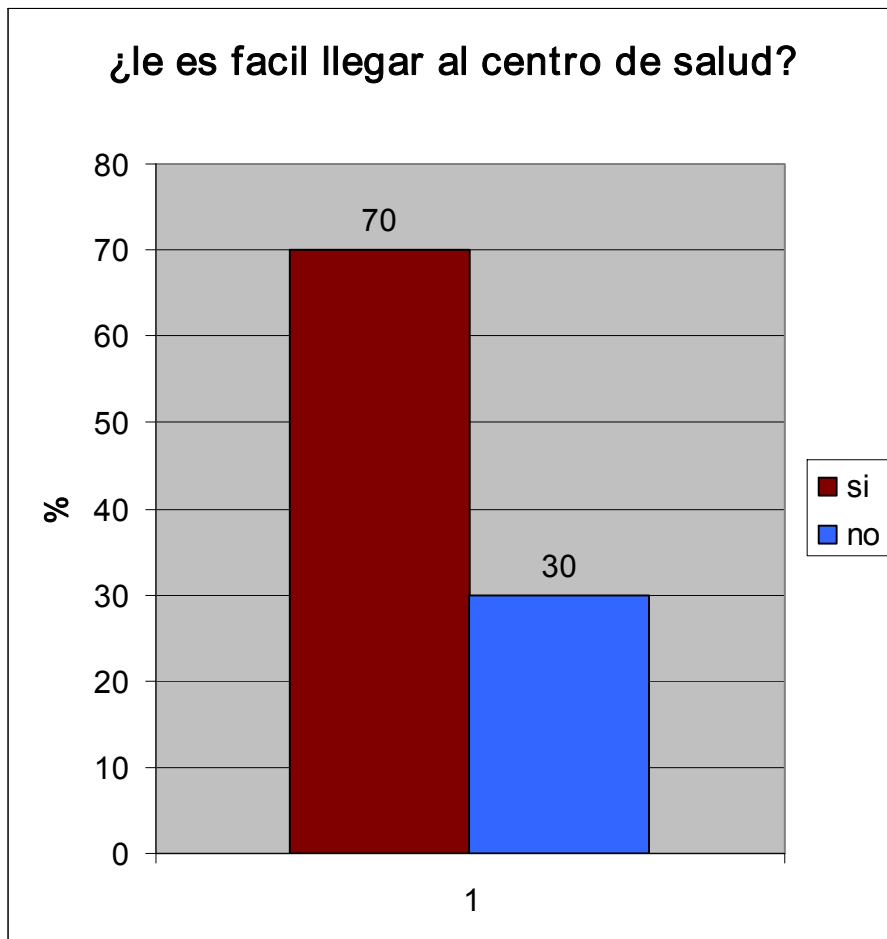
Para un 55% de los usuarios los médicos de la unidad explican claramente como deben seguir los tratamientos que se expiden, mientras que un 45% de los usuarios piensa que los médicos de la unidad no explican claramente como deben seguir sus tratamientos.

GRAFICA NO. 7



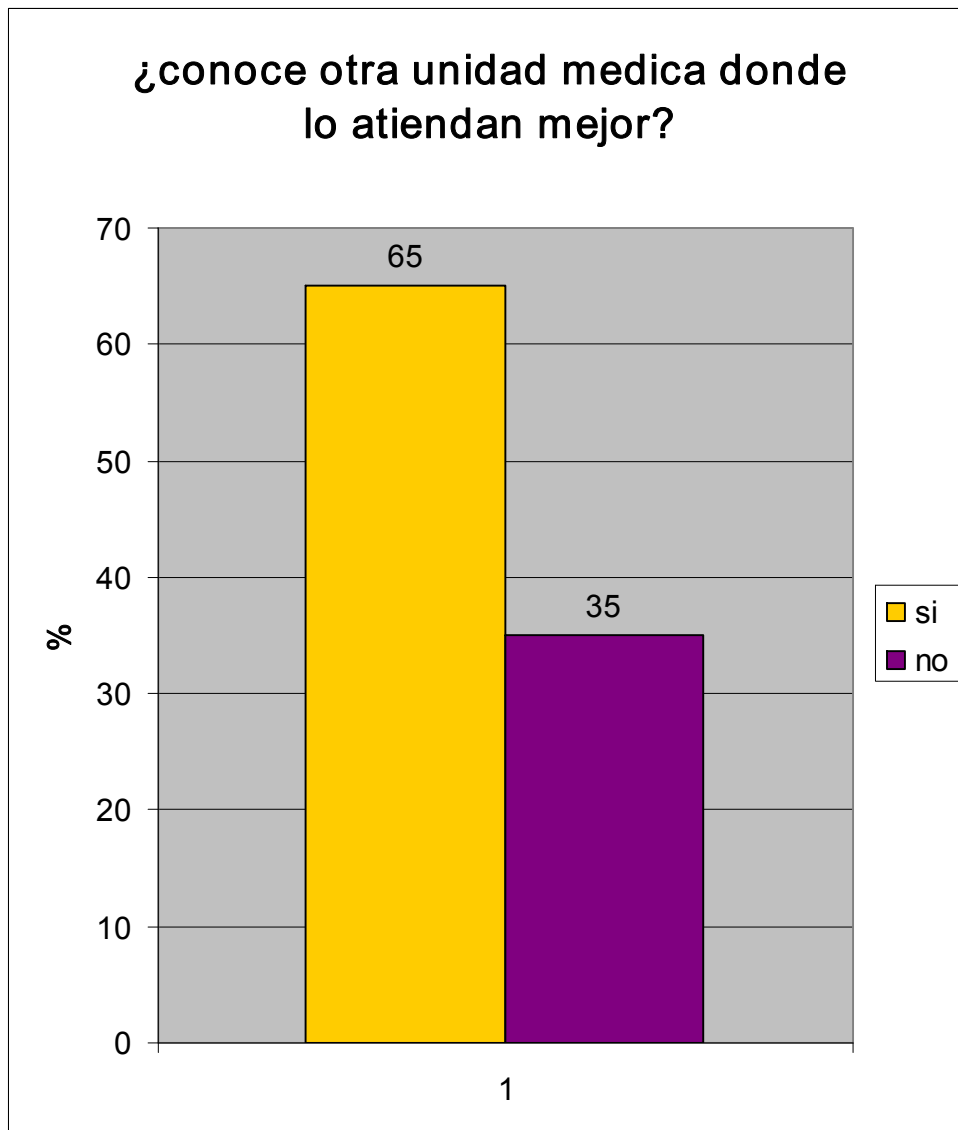
A la pregunta expresa de ¿le respetaron su horario de atención medica? Un 75% de los usuarios respondió que no se respetan los horarios de consulta en la unidad médica mientras que un 25% de los usuarios respondieron que si se respeta el horario de consulta.

GRAFICA NO. 8



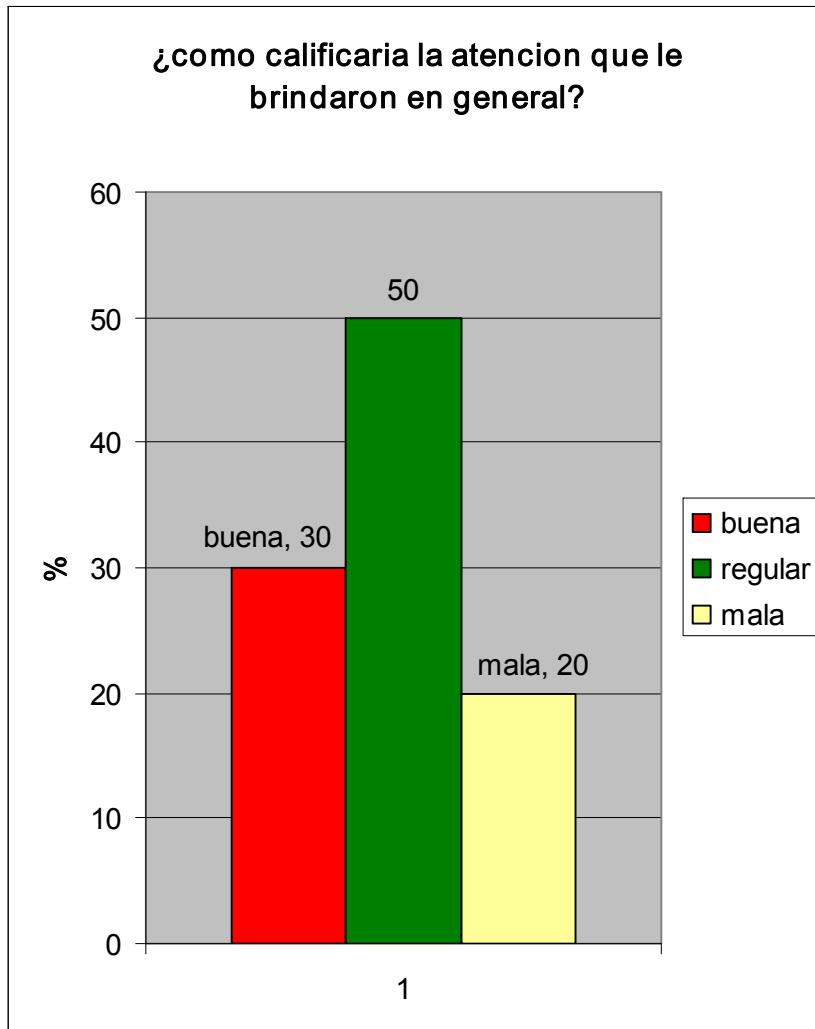
Para un 70% de los usuarios de la unidad medica le es accesible llegar a donde se encuentra para poder recibir atención medica, mientras que para un 30% de los usuarios no se les hace accesible llegar a la unidad medica debido a que radican en rancherías o poblados mas apartados del municipio.

GRAFICA NO.9



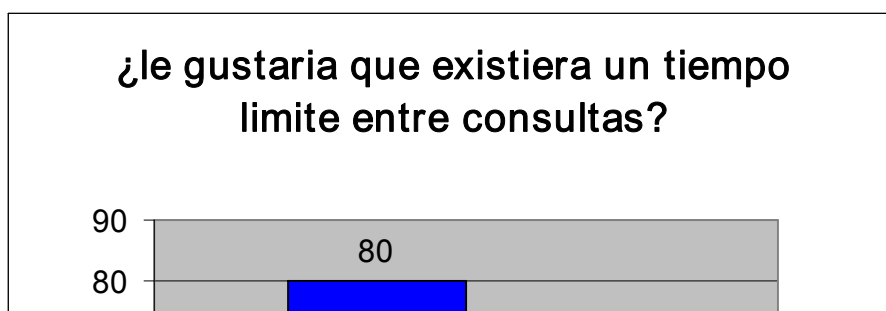
En cuanto a conocimiento de otras unidades donde puedan recibir una mejor atención médica el 65% respondió que si conoce otra unidad medica donde le darían un mejor servicio pero que no acuden a ella por que les queda lejos o por que les representaría un gasto mayor, mientas que para un 35% de los usuarios no conoce otra unidad medica donde los puedan atender.

GRAFICA NO. 10



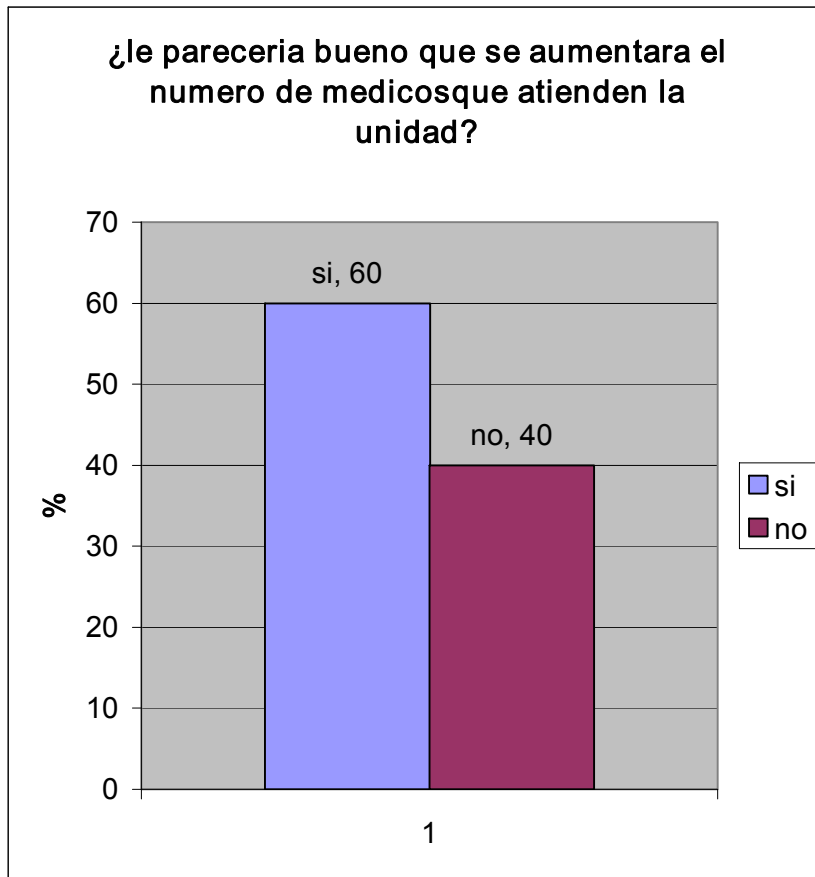
En cuanto a la atención en general que se brinda en la unidad medica el 30% de los usuarios calificaron como buena la atención que les brindaron, un 20% de los usuarios califico de mala la atención recibida, y un 50% de los usuarios menciona que la atención que les dieron la califican de regular.

Grafica no. 11



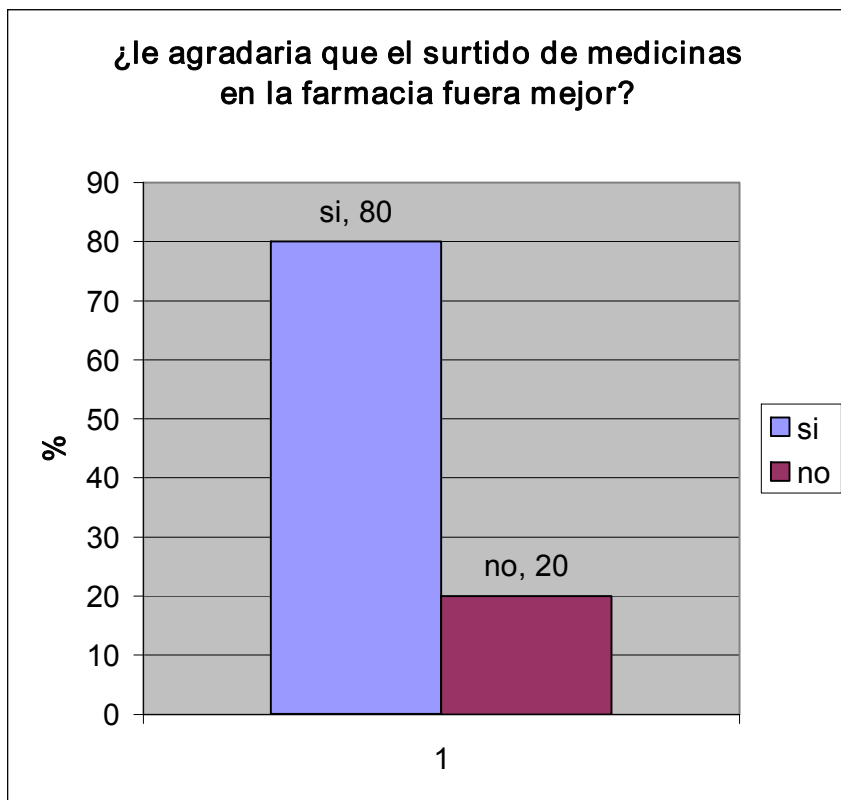
Para un 80% de los usuarios si les gustaría que existiera un tiempo límite entre consultas puesto que así estaría mas controlado el flujo de pacientes que entran a consulta, mientras que un 20% de los usuarios piensa que no es necesario el limite de tiempo.

Grafica no. 12



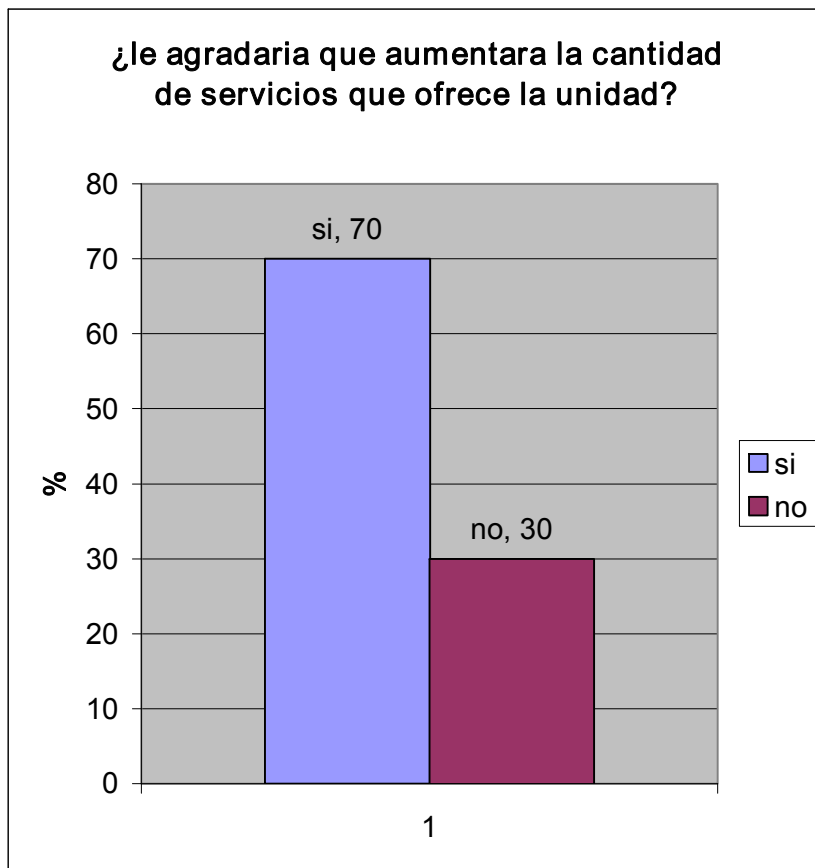
Un 60% de los usuarios considera que el aumentar el número de médicos que atienden sería mejor para la unidad, mientras que un 40% de los usuarios está conforme con la cantidad de médicos que atienden en la unidad actualmente.

Grafica no.13



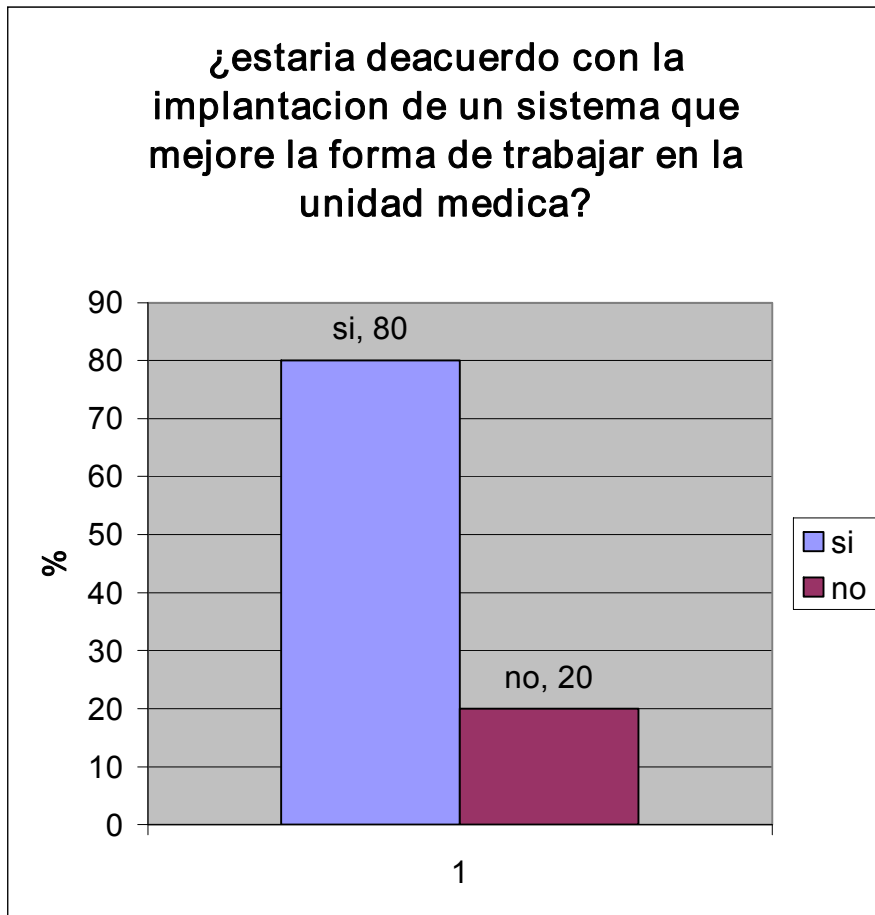
Para el 80% de los usuarios sería lo mejor que el surtido de medicinas fuera más extenso, mientras que para un 20% de los usuarios le parece suficiente el surtido de la farmacia de la unidad medica.

Grafica no. 14



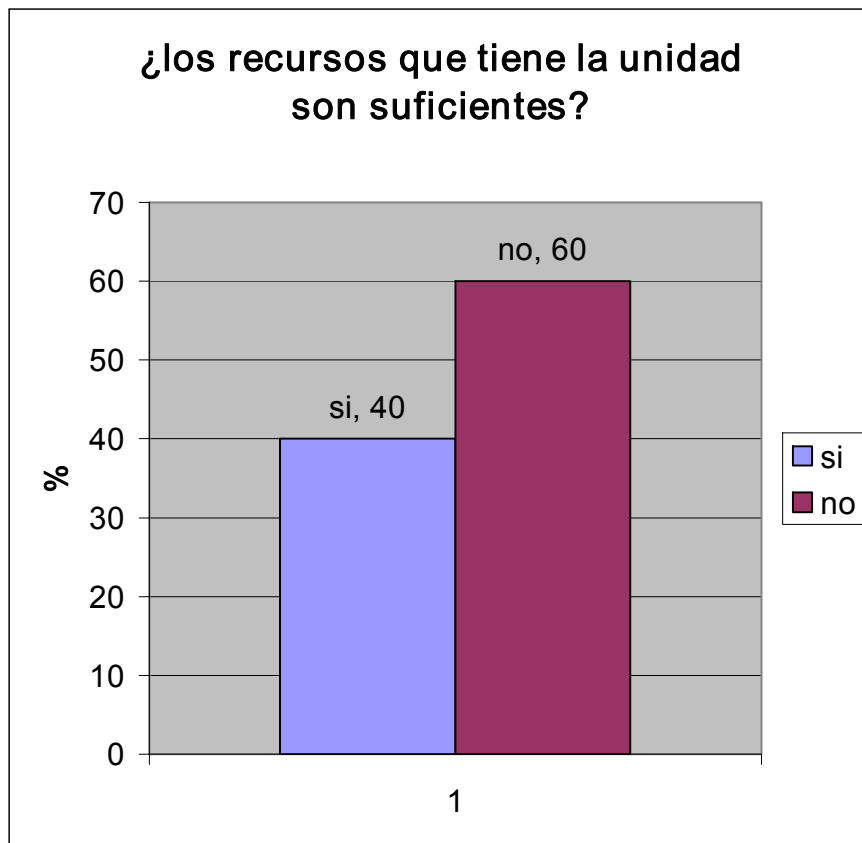
Para un 70% de los usuarios sería agradable que los servicios que ofrece la unidad fueran más que los que ya existen, en cambio un 30% de los usuarios considera que no hace falta que se aumenten los servicios que ofrece la unidad médica.

Grafica no. 15



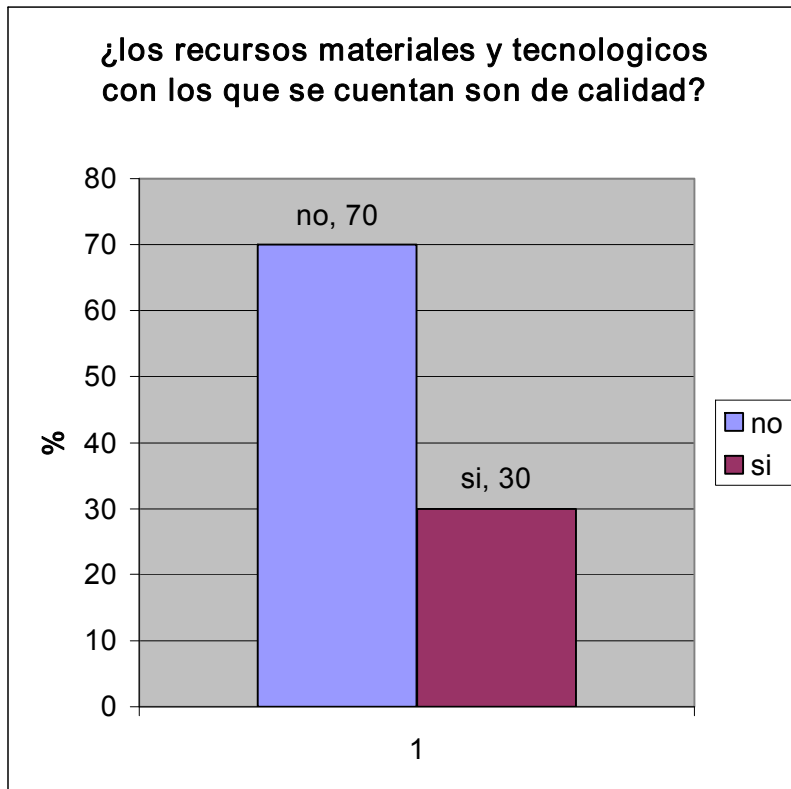
Un 80% de los usuarios estaría de acuerdo con que se implantara un sistema que mejore la forma de trabajar en la unidad, mientras que un 20% de los usuarios piensa que no es necesario.

Grafica 16



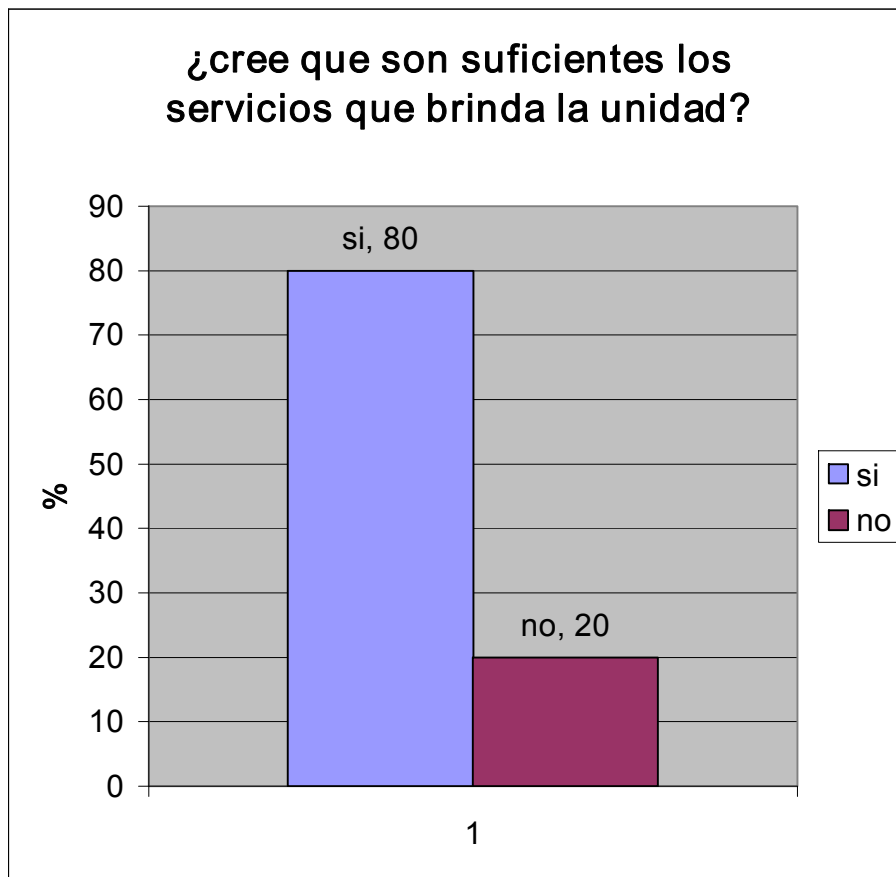
Para un 60% de los empleados de la unidad no son suficientes los recursos con los que cuenta la unidad, mientras que para un 40% si son suficientes para desempeñar su trabajo dentro de la unidad medica.

Grafica no. 17



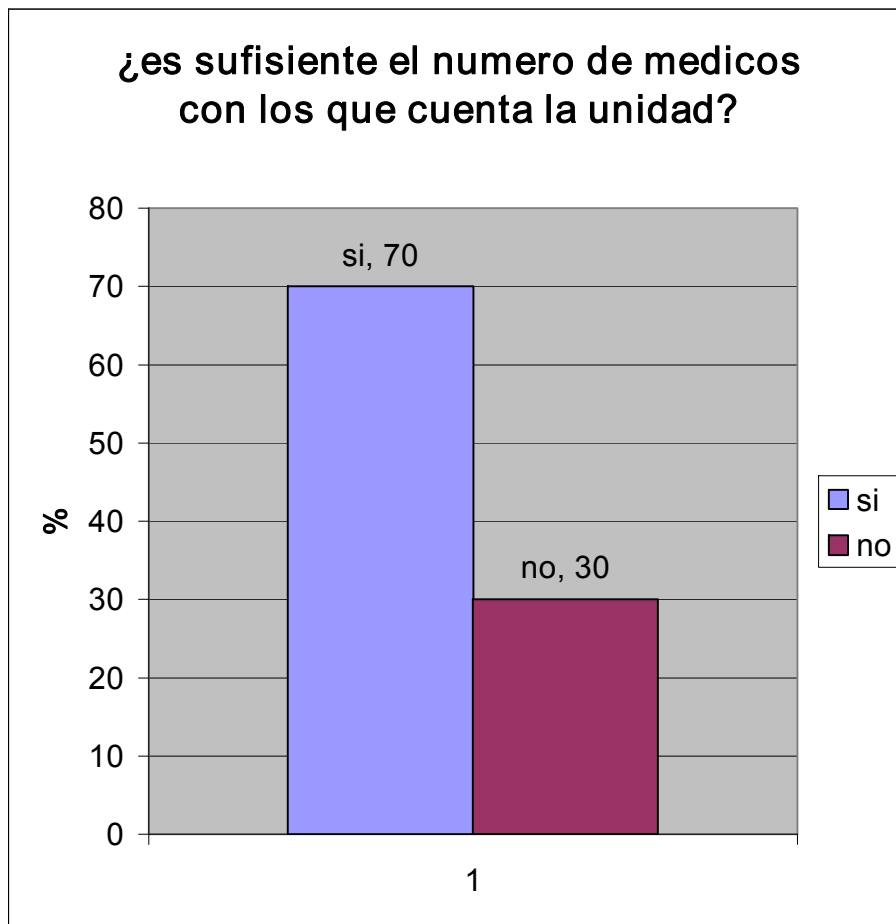
En un 70% de los empleados se tiene la impresión de que los recursos que tienen no reúnen las normas de calidad requeridas, y para un 30% de los empleados no le parece que sea de esa manera.

Grafica no. 18



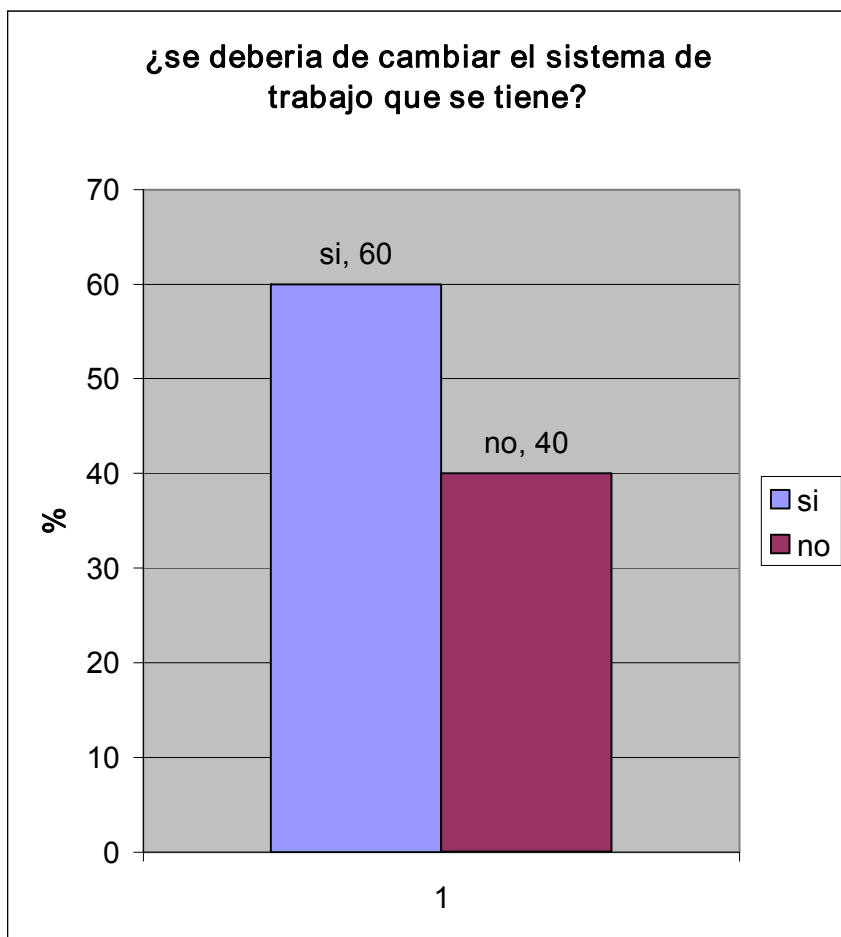
El 80% de los empleados de la unidad esta de acuerdo en que son suficientes los servicios que brinda la unidad, mientras que para un 20% de los empleados seria mejor tener mas servicios.

Grafica no. 19



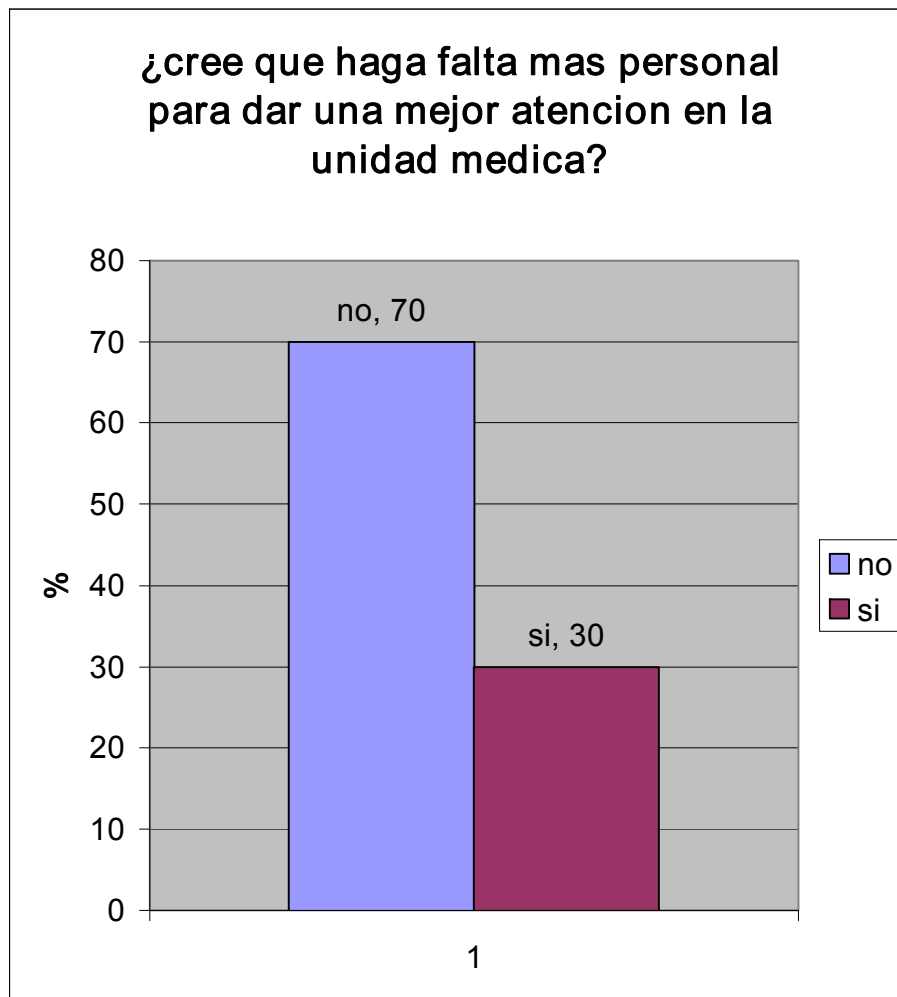
En cuanto al número de médicos que laboran en la unidad el 70% de los empleados cree que es suficiente para cubrir las necesidades de los usuarios, en cambio para un 30% de los empleados seria mejor que se contara con mas elementos en la unidad medica.

Grafica no. 20



Para un 60 % de los empleados de la unidad creen que seria bueno cambiar el sistema de trabajo que se tiene para mejorar el servicio, mientras que un 40% piensa que el sistema con el que cuentan es bueno y no necesita cambios.

Grafica no. 21



Para un 70% de los empleados no se requiere de más personal para mejorar la atención en general de la unidad, y para un 30% de los empleados si es necesario que sea un personal más amplio para poder atender mejor a los usuarios.

4.2 HALLAZGOS

Los hallazgos más relevantes de los resultados obtenidos de las encuestas fueron:

- 1.- para los usuarios de la unidad médica es excesivo el tiempo que deben esperar para que se les pueda atender, pues a veces, las necesidades de atención son de tipo urgente y el perder el tiempo en esperar a que lo atiendan es muy molesto.
- 2.- en cuanto a las medicinas que ofrecen en la farmacia de la unidad para los usuarios es insuficiente la cantidad que existe y también es insuficiente la cantidad que les otorgan, pues estas no logran cubrir las necesidades básicas de los usuarios, ya que a veces se les entrega menos medicamento que el que necesitan para llevar en buena forma su tratamiento.
- 3.- la atención que brindan los médicos en sus consultas para la mayoría de los usuarios es deficiente, manifestando que quisieran que fueran atendidos con mayor agilidad y cordialidad, pues a veces el trato hacia los pacientes es de indiferencia y de esta forma no se puede lograr la confianza que se necesita para poder diagnosticar con eficacia.
- 4.- en cuanto a las áreas del servicio se logro obtener información acerca de que en el área en donde se da un mal trato al usuario es el de servicio social.
- 5.- en la mayoría de los casos no se respeta el horario de consulta de los usuarios, esto debido a la elasticidad de los horarios de consulta que permiten extenderse si así se requiere, provocando que los pacientes tengan que esperar hasta que el anterior paciente decida terminar su consulta.
- 6.- para los usuarios de la unidad les es fácil llegar a esta y por lo tanto se desecha la posibilidad de reubicar a la unidad médica, pues existía la queja por parte de algún sector de la población en el sentido de que se les hacia difícil llegar a la unidad medica por tratarse de poblados alejados de la ciudad.
- 7.- en cuanto a la atención en general se obtuvo información de que es de tipo regular, ofreciendo oportunidades de mejora amplias.
- 8.- para la mayoría de la población usuaria del servicio medico de la unidad seria de mucha utilidad que existiera un límite entre consultas para poder agilizarlas y así evitar perdidas de tiempo.
- 9.- un aumento en el numero de médicos que atienden en la unidad le parece un a buena idea a los usuarios de la unidad para que se pueda atender a la mayor cantidad posible en un menor tiempo.

10.-un mejor surtido de medicinas en la farmacia de la unidad es lo que la Mayoría de los usuarios piensan que es una buena idea pues así tendrán su tratamiento completo.

11.-para los usuarios de la unidad un aumento de los servicios que ofrece la unidad médica seria benéfico para todos los usuarios que tendrían la posibilidad de disfrutar de otros servicios médicos que aun no se logran para la unidad.

12.- la mayor parte de la población dijo estar de acuerdo en la implantación de un sistema que mejore la forma de trabajar en la unidad médica.

13.-para los empleados de la unidad los recursos que manejan no son suficientes pues las necesidades básicas que se tienen en la unidad no pueden ser cubiertas de buena manera con los recursos con que se cuenta.

14.- los recursos de la unidad para la mayoría de los empleados son obsoletos y de baja calidad haciendo que la atención a los usuarios sea deficiente.

15.-los empleados de la unidad médica están de acuerdo en que son suficientes los servicios que presta la unidad, pues con los pocos recursos con los que cuenta se ofrecen servicios de calidad.

16.- para los empleados de la unidad el número de médicos que atiende es suficiente y complace las necesidades de la población.

17.-el cambiar de sistema de trabajo para los empleados de la unidad seria una buena idea para mejorar el servicio que presta la unidad.

18.- para los empleados de la unidad no hace falta mas personal para atender mejor a la población que acude a la unidad medica.

CAPITULO

V

DISCUSION

5.1 INTERPRETACION

En los hallazgos mas relevantes se observo que para los pacientes es excesivo el tiempo que deben esperar para obtener una consulta, esto se debe a que en la mayoría de los casos los doctores complacen que los pacientes lleguen tarde a sus citas o que se tarden demasiado en ellas, lográndose con esto que los usuarios tengan que esperar demasiado tiempo para poder ser atendidos, esto va de la mano con otra cuestión que se tiene que es que no se respetan los horarios de consulta, resultando en la misma problemática de que se complace demasiado con los horarios establecidos pues al llegar tarde o tardarse en una consulta se recorren los horarios con la consecuencia antes mencionada, debido a esto se planteo la posibilidad de poner un limite entre consultas para que estas fueran mas ágiles, dicho limite seria de 20 min. Por consulta.

También la atención que brindan los médicos es un poco fría por que a los doctores a veces no les interesa tener una buena imagen como medico, sino mas bien solo cumplen con dar consulta y recibir su pago que es lo que en realidad les interesa, en ciertos casos los médicos no explican bien como deben llevar sus tratamientos los usuarios, y esto ha sido una queja que ha cobrado fuerza últimamente, por eso la mayoría de la población cree que seria mejor aumentar la cantidad de médicos y de empleados para mejorar el servicio aunque los empleados opinen que no es necesario.

La cantidad de medicamentos que existe en la farmacia de la unidad medica de la ciudad de Nanchital son insuficientes debido a que como institución que depende del gobierno a veces esta no se toma en cuenta, los recursos que se distribuyen son insuficientes y la manera de hacer llegar estos recursos a las unidades medicas es de una manera que se retrasan los pedidos y con esto se crea escasez de medicamentos y esto ha generado que los usuarios tengan múltiples quejas acerca de la cantidad de medicamentos que les ofrecen en la farmacia de la unidad medica, manifestando que es insuficiente la cantidad para cubrir sus tratamientos, por eso a la mayoría de la población le agradaría que existiera un mejor surtido en la farmacia de la unidad para poder cubrir en su totalidad los tratamientos que se les indican.

En cuanto a las áreas de servicio con las que cuenta la unidad medica se ha tomado en cuenta la opinión de los usuarios acerca de que en el área del servicio social, a veces les dan mal trato, esto se da de diferentes formas una de las mas comunes es que les nieguen un espacio en los horarios, o que no los atiendan correctamente, esto se debe a que el personal que labora no tiene conocimiento en cuanto a como se debe tratar a las personas.

Para los usuarios de la unidad medica la ubicación de la misma no es ningún problema para ellos debido a que piensan que esta bien ubicada y por esto se declino la opción de de reubicarla, los usuarios que se quejaron de este aspecto son aquellos que viven en rancherías o poblados muy alejados del municipio, pero aun así asisten a ella por ser la mas cercana para ellos.

Para los usuarios el conocer otra unidad médica que los pudiera atender mejor no es impedimento para asistir a la unidad médica de Nanchital, pues trasladarse a otra unidad medica les representa perdidas de tiempo y a veces de dinero por ser instituciones de carácter privado.

La atención en general que se brinda en la unidad médica ha sido calificada como regular por los aspectos negativos ya antes mencionados, a pesar de esto la unidad médica tiene la gran oportunidad de mejorar estos aspectos para lograr así, los objetivos que se trazaron y ser considerada una unidad de muy buena calidad.

Para la mayoría de la población usuaria del servicio de la unidad medica el aumentar la cantidad de servicios con los que cuenta seria una posibilidad que beneficiaria a todos, estos servicios serian por ejemplo, una clínica de estimulación temprana, una nueva sala de partos, cuneros e incubadoras que no hay en todos los hospitales.

En cuanto a los recursos con los que cuenta la unidad se ha logrado saber por medio de los empleados que son escasos y de mala calidad son viejos y obsoletos por lo que es necesario que se logre un recambio en los recursos para que se pueda ofrecer una mejor calidad en los servicios.

5.2 CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos, en el presente estudio se llegó a las conclusiones:

1.- es necesario contar con un sistema que regule y optimice los recursos con que cuenta la unidad médica de Nanchital.

2.- con la implantación del sistema de calidad se logra una mejora considerable en la imagen y la prestación de los servicios médicos que se ofrecen.

3.- Este sistema facilitará que el personal tenga bien definidos los objetivos lo cual se puedan lograr eficazmente.

4.- el sistema logrará que se eviten las pérdidas de tiempo para agilizar y ofrecer consultas de calidad.

5.- Se logrará que el personal se sienta integrado e informado.

6.- Incrementa la coordinación en la realización del trabajo

7.- se logrará una imagen de la unidad médica de buena calidad

8.- el sistema de calidad hará que la comunicación entre los empleados entre sí y los usuarios sea mucho mejor que antes.

9.- el sistema de calidad ayudará a hacer efectivas la misión, visión y los objetivos de la unidad médica.

10.- con el sistema implantado se logrará mejorar considerablemente las condiciones de servicio que presta la unidad médica.

5.3 RECOMENDACIONES.

En vista de de que no hay en la unidad medica un sistema que regule y optimice los recursos y que logre posicionar en los usuarios una imagen de calidad, y teniendo como base la investigación desarrollada, se hace la propuesta de implantar un sistema de calidad para la unidad medica de la ciudad de Nanchital ver. Mostrando todos los beneficios que traería al ponerla en practica, en beneficio directo a toda la población de la cuidad y sus alrededores.

La implantación de este sistema de calidad deberá ser aprobada e instituida por la jurisdicción sanitaria no.11 a la cual la unidad médica de Nanchital pertenece, para así enterar de las situaciones de cambio de sistema de trabajo al sistema de servicios de salud del estado de Veracruz para poder subsidiar el sistema que es necesario para el buen funcionamiento de la unidad.

Este sistema es recomendable por que ayudara a optimizar todos los recursos con que cuente la unidad así como también se lograra un incremento considerable en la calidad y en los servicios que ofrece la unidad, lograra posicionar a la unidad medica en una de las mejores del municipio, contando con los mejores recursos técnicos y humanos para la atención de la salud de la población en general.

Por todo lo anterior se considera recomendable la implantación del sistema de calidad para el lograr una alta eficiencia en los servicios y con esto llegar a los objetivos trazados por la unidad medica.

SISTEMA DE CALIDAD PARA LA C. NANCHITAL VER.

INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de garantizar un servicio de calidad en la unidad medica de la ciudad de Nanchital Veracruz se ha elaborado este sistema que se ofrece a la administración de la unidad para el logro optimó de los objetivos generales de la unidad que es la mejor atención a todos los usuarios, es por esto que a continuación se describe el sistema que habrá de implantarse en la unidad.

El centro de salud de Nanchital tiene un compromiso con la implantación del sistema de calidad a partir del equipo directivo. Para ello tenemos definida una misión, visión que a continuación describimos:

MISION:

Otorgar servicios de salud que cumplan las necesidades de los usuarios internos y externos con calidad y calidez a través de la participación informada, activa, consiente y comprometida del usuario la familia y su comunidad.

VISION:

Lograr consolidar un sistema de servicios de salud a población abierta a través de:

- Cobertura universal de los servicios
- Accesibilidad de los sistemas de salud
- Administración de la tecnología
- Apego a las normas mexicanas

- Satisfacción del usuario
- Eficiencia, eficacia y efectividad
- Impacto en las acciones
- Certificación estatal y nacional.

OBJETIVOS:

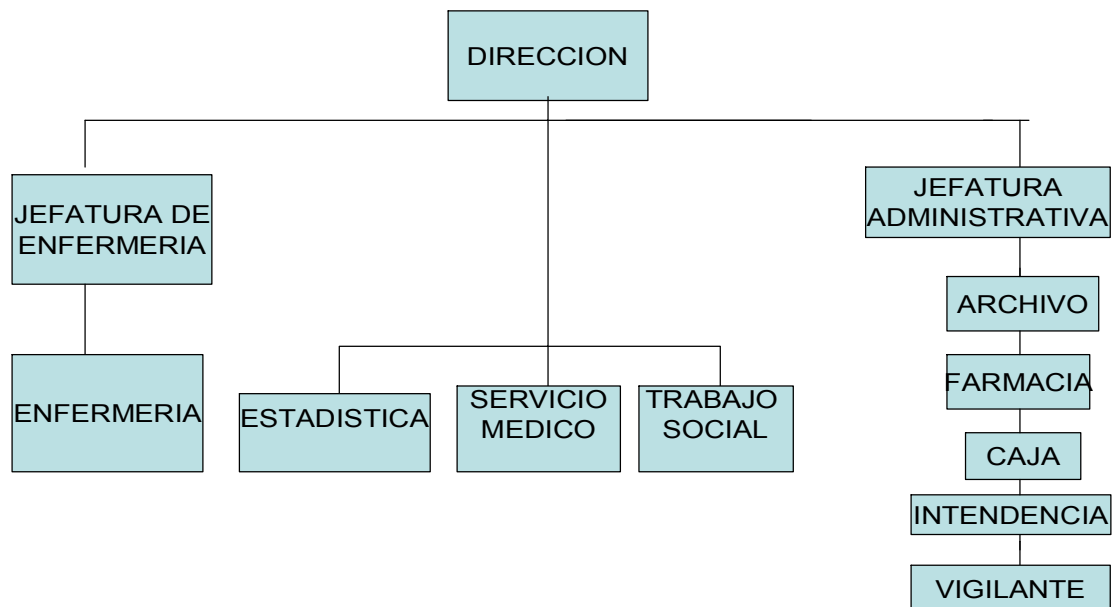
- Fomentar la salud
- Detectar y modificar riesgos para la salud
- Prevenir enfermedades
- Diagnosticar oportunamente enfermedades
- Tratarla para su control, curación o erradicación
- Limitar el daño a la salud individual y colectiva
- Rehabilitar la incapacidad o invalidez generada por la enfermedad.

POLITICAS

- En la unidad medica se propiciara un ambiente laboral en donde se fomente la participación, creatividad, mejora continua, libertad y coordinación entre el personal.
- Se buscara el desarrollo armónico de las funciones de todo el personal de la unidad dentro del marco de valores organizacionales establecido.
- La imagen y prestigio de la unidad medica deberá verse apoyada y fortalecida permanentemente, por el personal que la integra a fin de lograr una proyección favorable al exterior.
- Deberá proveerse oportunamente la personal de los elementos necesarios para hacer frente en forma eficiente a las obligaciones de su puesto.

- Los planes establecidos en la unidad médica deberán poseer cierta flexibilidad a fin de poder adaptarse a cambios o nuevas necesidades.
- En las relaciones con el personal se buscare proporcionar en todo momento un trato justo, objetivo, equitativo y respetuoso.
- En los casos de conflictos con el personal, tarta de encontrarse una solución favorecedora para ambas partes, tomando en cuenta principios como equidad y justicia.

Para el logro de nuestros objetivos contamos con la siguiente estructura organizacional:



Contamos con políticas de calidad, normas oficiales mexicanas, y códigos de conducta del personal de salud, nos relacionamos a través de las jefaturas de la unidad, comité de calidad, delegado sindical, con el equipo

de trabajo, y evaluamos el desempeño de la unidad a través de metas trazadas en nuestro programa operativo anual.

Dentro de las practicas que se deberán llevar a cabo para asegurar el compromiso con la calidad se realizaran reuniones con el comité de calidad y el equipo de trabajo en donde se darán a conocer las oportunidades de mejora de algunos procesos, igualmente se encuentra la programación de cursos y platicas al inicio de cada año para todo el personal, de manera escalonada en diferentes temas relacionados con su área de trabajo.

Contamos con una misión y visión compartidos en una política de calidad y códigos de conducta, el cual se difunde a través del comité de calidad, equipo directivo en la práctica diaria, se otorgan reconocimientos en la aplicación de los valores a través de reuniones de evaluación de desempeño, reuniones con el equipo de trabajo así se emiten oportunidades de mejora.

Para asegurarse de que se esta otorgando el mejor servicio a los usuarios se ha dividido el diseño de trabajo a través de núcleos básicos, que es un equipo integrado por un medico y una enfermera, a los cuales se les distribuyen metas, se seleccionan de acuerdo al conocimiento de los programas de la unidad y las participaciones en ciertas actividades como semanas nacionales de salud, se fomenta su creatividad, su participación y conocimientos gracias a su capacitación continua, cursos y platicas en la unidad o de nivel jurisdiccional.

Para medir el sistema de trabajo de los núcleos básicos serán evaluados en cedula de desempeño y productividad así como metas programadas, de estos resultados se derivan reconocimientos y practicas de compensación identificando ciclos de mejora continua.

Estas cedulas nos traerán los resultados de desempeño de los núcleos básicos por medio de indicadores de calidad como son: eficacia, eficiencia, puntualidad, diligencia, permanencia, disciplina, asistencia, responsabilidad, esto se logra a través de capacitación y cursos que le serán otorgados para el mejor conocimiento de los programas de la unidad, logrando que el núcleo con mayor

desempeño sea acreedor de un estímulo económico, periodo vacacional extraordinario o un reconocimiento por escrito.

A continuación se describe como se mejoran y administra sus procesos de la unidad como son consulta externa odontología etc. Los cuales se diseñan a partir de normas oficiales, manuales de procedimientos, diagnósticos de salud, y que, para medir su eficiencia y efectividad cuentan con las encuestas de la cruzada nacional, sistema de información en salud y en su desarrollo participan, se interrelacionan y comunican el comité de calidad, núcleos básicos, etc. Y de acuerdo a resultados se desarrollan servicios mejorados que se difunden en la práctica diaria en la unidad.

La consulta externa, odontológica y la medicina preventiva a través de los comités de calidad y núcleos básicos se dan a conocer el desarrollo de los servicios mejorados y se los comunican a los usuarios de la unidad, estas mejoras consisten en un horario de atención entre consultas de 20 minutos para agilizar el flujo de pacientes y evitar retrasos, mayores servicios de salud como son una clínica de estimulación temprana, una nueva sala de partos, cuneros e incubadoras.

Para otorgar un mejor servicio a los usuarios se debe contar con los insumos necesarios para mantener en cantidad suficiente todo lo que se valla a necesitar para atender a las personas, para que estas queden satisfechas con el servicio se les debe de otorgar todo lo que se necesite, desde una simple venda hasta cualquier tipo de medicina por ello se debe de aplicar una mejora en los procesos de los proveedores.

El propósito es describir como los procesos de apoyo y de proveedores impactan en los procesos estratégicos, la metodología utilizada para reducir la variabilidad y aumentar la capacidad de estos a través de las solicitudes de abastecimiento mensual de medicamentos, material de curación, de oficina y material odontológico, su eficiencia se mide a través del surtimiento completo por parte del almacén jurisdiccional, de la calidad de los insumos que es evaluada por el equipo directivo de la unidad de esta manera aseguramos la mejora continua alineando nuestros insumos de acuerdo a lo utilizado en las metas.

Los procesos de apoyo de la unidad médica son la farmacia, administración, estadística, recursos humanos, materiales de curación de limpieza y oficina, previniendo que los materiales que se requieren sean de calidad, se tiene un método de mejora que son las solicitudes mensuales de abastos de todo tipo de insumos que la unidad necesita para lograr los objetivos, que serán surtidos por el almacén jurisdiccional mediante un proceso de los proveedores que mandan los insumos según la importancia de los mismos, de manera que se envíen en primer lugar los medicamentos y las vacunas, seguidos del material de curación y materiales de oficina y limpieza, cubriendo en tiempo y forma los pedidos para no desabastecer a la unidad médica.

En cuanto a la responsabilidad pública que se tienen en cuanto al impacto social ahora se describe como la unidad cumple con los requisitos legales en cuanto a seguridad a través de un departamento de regulación y fomento sanitario revisiones de áreas de riesgo dentro de la unidad por parte del equipo directivo y que utiliza los medidores indicados por contraloría interna y comisión mixta de seguridad e higiene los planes y presupuestos para el cumplimiento y mejora esto es aplicable a todas las áreas.

Se tiene un comité de responsabilidad pública, seguridad y protección de ecosistema y manejo de desechos que son los que tienen la tarea de llevar un

control y evaluación de las acciones que se llevaran a cabo y son supervisados en cuanto a la revisión de la farmacia, revisión de áreas de riesgo dentro de la unidad y procesos de recolección de residuos biológicos infecciosos por parte del departamento de regulación y fomento sanitario de la jurisdicción, y se capacitaran al personal en todo lo referente al manejo de los residuos peligrosos biológicos e infecciosos y planes emergentes de seguridad en caso de contingencia.

Y al final se harán observaciones por parte de la contraloría interna jurisdiccional, y observaciones por parte de la comisión mixta de seguridad e higiene.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1.- WWW. VERACRUZ.GOB.MX

2.- ADMINISTRACION Y CONTORL DE LA CALIDAD, James R. Evans, Williams Lindsay, editorial tomson 4ª edicion

3.- LIDERAZGO PARA LA CALIDAD, JM Juran, editorial Díaz de los santos SA

4.- ADMINISTRACION POR LA CALIDAD TOTAL, John Oakland, editorial CECSA

5.- GESTION DE LA CALIDAD, Ángel Pola Maceda, editorial alfa omega

6.- WWW.JALISCO.GOB.MX