



**GUERRA Y MILLÁN**  
CONSULTORES ASOCIADOS, S.C.

# **MODELO DE MEDICIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

La visión desde un  
perfil de competitividad



## ATRIBUTOS DE CALIDAD

Atributos de calidad son aquellos aspectos considerados por usuarios como factores que determinan la oferta correcta de un servicio de salud y la preferencia a favor de una instalación hospitalaria específica, de la misma manera como un consumidor mostraría preferencia por marcas o productos que se ofrece en mercados abiertos, en donde dichas preferencias determinan una decisión de compra de servicios.

En salud, el perfil de estos atributos debe considerar no solamente aquellos aspectos que son directamente percibidos por el beneficiario de los servicios de salud, sino también los que no son percibidos directamente y que son determinantes en la calidad de servicio de salud.





## COMPETITIVIDAD

Competitividad es la capacidad para alcanzar y consolidar características de desempeño que permitan mantener una posición relevante y favorable frente a su población objetivo y competidores, distinguiéndose de ellos quienes a su vez reconocen su excelencia y llegan a adoptar sus prácticas, además de generar resultados que garantizan su permanencia y un crecimiento sostenido en el largo plazo, a la vez que tiene la capacidad de adecuar esa posición frente a cambios en su contexto de operación.

Competitividad, al ser una capacidad, es tanto contar con una serie de características tangibles de desempeño, como el adoptar una actitud frente a los clientes-usuarios, la competencia y la misma institución: un cambio de mentalidad —de paradigma—.





## POSICIONAMIENTO

Posicionar un servicio de salud es modificar positivamente la percepción que tienen sus usuarios sobre su capacidad para brindar los servicios de salud de manera correcta y que les resulte benéfica y rentable.

Lograr un buen o mal posicionamiento es el resultado de la percepción que tienen los clientes-usuarios sobre los servicios que brinda un servicio de salud; ésta percepción está determinada por una combinación entre los niveles reales y medibles de los servicios de salud —su competitividad—, el nivel de las expectativas de los clientes-usuarios y la imagen que se transmite o recibe —real o falsa— sobre los atributos de los servicios.





## EL MODELO

### Perfil de Procedimientos y Personal

Personal  
Organización  
Conocimientos  
Procesos  
Normatividad  
Control  
Información  
Instrumental-medicinas  
Entorno social  
Servicios  
Laboral

### Perfil del Entorno Físico

Accesibilidad externa  
Señalización  
Accesibilidad interna  
Zonas hospitalarias  
Servicio no-médicos

**Calidad Norma Técnica**

**Calidad Según Usuarios**

**Ajuste hacia  
la Calidad**

*Cambio de paradigma*

**Calidad**

Servicios+Infraestructura

**Competitividad**

*Mejora Continua*



## **FACTORES DETERMINANTES**

### **Perfil de Procedimientos y Personal**

Las competencias del personal médico y no-médico, su organización administrativa, la actualización de los conocimientos del personal, los procesos administrativos y para la salud, la normatividad, el control administrativo, el manejo de la información, el abasto de instrumental y medicamentos, la vinculación con el entorno social, los servicios al hospital y la influencia del perfil laboral.



### **Perfil del Entorno Físico**

La accesibilidad a los servicios desde el exterior, su señalización, la accesibilidad física a las áreas en el interior, el perfil de las zonas hospitalarias en términos de funcionalidad, instalaciones especiales, equipamiento y mobiliario, así como los servicios no-médicos a usuarios.





### **Normas y Especificaciones Técnicas**

Competencias laborales de personal médico y no-médico.

Procesos del servicio: cómo y con qué instrumentos.

Actividades adicionales a la atención directa a la salud.

Perfil de espacios para salud, instalaciones y equipamiento.

Perfil de espacios no-salud, instalaciones y equipamiento.

### **Percepciones de los Usuarios**

Servicios médico: tratamiento médico, atención y desempeño de personal médico. no-medico y administrativo, y cuestiones no-médicas que influyen en la percepción de calidad.

Infraestructura: ubicación, señalización y accesibilidad, espacios de espera, circulación y servicios no-médicos, espacios de atención a la salud, y servicios no vinculados con la atención médica.





GUERRA Y MILLÁN  
CONSULTORES ASOCIADOS, S.C.

## ÁMBITOS-VARIABLES-FACTORES

Para aplicar el Modelo, se tienen identificados:

16 Ámbitos.

65 Variables.

25 Factores de Calidad.



Estos califican el desempeño individualmente y en conjunto del servicio de salud.





### Ámbitos

Personal, Organización, Conocimientos, Procesos, Normatividad, Control, Información, Instrumental y medicamentos, Entorno social, Servicios y Laboral.



### Variables

Médico, No-médico, Políticas, Estructura, Personal, Médicos y no-médicos, Comunicación interna, Administrativos, Protocolos médicos, Seguridad y otros, Administrativa, Personal, Adquisiciones, Seguridad, Transparencia, Servicios de salud, Expedientes, Confidencialidad, Desechos, Mecanismos, Evaluación y auditorias, Técnica médica, Clínica, A pacientes, Instrumental, Material curación, Medicina hospitalizados, Medicina consulta externa, Servicios comunidad, Campañas salud, Investigación y docencia, Publicaciones, Voluntariado, Limpieza, Seguridad, Alimentos, Mantenimiento, Sindicato



## PERFIL ENTORNO FISICO

### Ámbitos

Accesibilidad externa, Señalización, Accesibilidad interna,  
Zonas hospitalarias, Servicios no-hospitalarios.



### Variables

Transporte publico, Peatonal, Vehicular, Emergencias,  
Discapacitados, Zona circundante, Exterior, Zonas publicas,  
Zonas limitadas, Zonas restringidas, Emergencia, Zonas  
publicas, Zonas limitadas, Zonas restringidas, Zonas  
recepción, Zonas administración, Zonas hospital, Servicios  
de cirugía, Hospitalización, Servicios diagnóstico, Servicios  
rehabilitación, Servicios al personal, Servicios hospitalarios,  
Taxi, Cafetería, Farmacia, Otros servicios.



## FACTORES DE CALIDAD



Atención y servicio, Comodidad, Compatibilidad, Competencias y compromiso, Desempeño, Funcionalidad y equipamiento, Funcionalidad, Mejora continua, Operatividad, Padecimientos, Participación, Perfil y abasto, Perfil y aplicación, Perfil y eficacia, Perfil y resultados, Perfil y uso, Perfil, eficacia y aplicación, Reputación, Servicio, Tratamiento, Tratamiento y comodidad, Tratamiento y servicio.



**GUERRA Y MILLÁN**  
CONSULTORES ASOCIADOS, S.C.

Paseo de las Palmas 885 - 471.

Lomas de Chapultepec.

11000, México, D.F. México.

☎ y 📄 + (52) [55] 5540-1718 con 3 líneas.

✉️ [estrategias@GyMconsultores.com](mailto:estrategias@GyMconsultores.com)



## **El aliado estratégico de su empresa**

Más de quince años de experiencia colaborando con empresas e instituciones para hacer mas eficiente su operación, superar crisis recurrentes, mejorar su posición en el mercado y aumentar sus utilidades.

Experiencia en los sectores automotriz, alimentos, construcción, artes graficas, seguros, financiero, comunicación y relaciones publicas, prestaciones, asociaciones industriales, salud y pesca.