

Aplicación de un modelo de calidad en los servicios hospitalarios

A Quality Services Model applied to hospital services

Valentín Alonso Novelo

Facultad de Contaduría y Administración - Universidad Autónoma de Yucatán, México

valentin.alonso@correo.uady.mx

Jorge R. Salazar Cantón

Facultad de Contaduría y Administración - Universidad Autónoma de Yucatán, México

jsalazar@correo.uady.mx

Luis Barrera Ramírez

Facultad de Contaduría y Administración - Universidad Autónoma de Yucatán, México

barramir@correo.uady.mx

Número 10. Julio - Diciembre 2016

Resumen

Los servicios hospitalarios son de vital importancia en la vida cotidiana de la sociedad y nadie está exento a recurrir algún día a ellos. Por esta razón, lo ideal sería hacer eficientes los procesos en la gestión hospitalaria para con ello maximizar la satisfacción de los clientes, tanto internos como externos.

La inquietud para trabajar sobre este tema se da a partir de que uno de los autores tiene que acercarse a los servicios hospitalarios públicos debido a una lesión física. Es entonces cuando se puede percibir que lo escuchado muchas veces en la calle o en la televisión, acerca de los malos tratos y procesos lentos y deficientes dentro del sector salud, no son simples leyendas, sino que en realidad son hechos cotidianos que parecen nunca desaparecer.

El observar como miles de personas acuden diariamente desde diversos rincones de la entidad para tratarse un problema de salud y que tienen que pasar por muchos trámites burocráticos antes de que se les ayude fue la principal motivación para escribir este trabajo.

Palabras clave: Calidad, servicios, satisfacción y hospitales.

Abstract

Nowadays, hospital services importance is vital in our society and nobody is exempt of using them someday. Therefore, having efficient processes in hospital management would maximize, internal and external, customer satisfaction.

The mainstream to work on this topic arose when one of the authors had the necessity to get in touch with public hospital services due to physical injury. It is then when all the street and media rumors many times heard about ill-treatment and slow and poor processes within the health sector became real, they are not just stories, they are actually everyday facts that seem to never go away.

To witness how thousands of people arrive on daily basis from various communities to treat their health problems and watch them go through many bureaucratic procedures before being assisted was the main motivation for writing this work.

Key Words: Quality, services, satisfaction & hospitals.

Resumo

Serviços hospitalares são de vital importância na vida diária da sociedade e ninguém está livre para usá-los algum dia. Por esta razão, o ideal seria simplificar os processos na gestão hospitalar para maximizar a satisfação do cliente, tanto interno como externo.

Mal-estar a trabalhar sobre este tema é dado a partir de um dos autores deve se aproximar de serviços hospitalares públicos devido a uma lesão física. Isso é quando você pode sentir que ouvi muitas vezes na rua ou na televisão sobre os maus-tratos e lento e pobres dentro

dos processos do sector da saúde não são apenas lendas, mas na verdade são fatos cotidianos que parecem nunca ir embora .

O relógio como milhares de pessoas vêm diariamente de vários cantos da entidade para tratar um problema de saúde e eles têm que passar por vários procedimentos burocráticos antes de ser ajudado foi a principal motivação para escrever este trabalho.

Palavras-chave: qualidade, serviço, satisfação e hospitais.