
Índice

Prefacio	xiii
Prólogo	xv
I.- INTRODUCCION A LAS CUESTIONES DE CALIDAD EN LA PERSPECTIVA DE LOS SERVICIOS DE SALUD	1
Nuevas conceptualizaciones en torno a un concepto ya antiguo	1
Fases de la evolución de la calidad en las empresas	6
El control de calidad en el proceso de producción	12
Especificidades de los servicios de salud	15
II.- LIMITES DEL CIENTIFICISMO: CRITICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD	21
Deming versus Juran: Las dimensiones de lo subjetivo	21
El juicio de calidad	29
Calidad como opinión	34
Calidad y valor de uso	38
III.- LA CUESTION DE LA CALIDAD Y LAS POLITICAS PUBLICAS	45
El estado y las politicas pro-calidad	45
Calidad, liberalismo y protección al consumidor	57
La legitimación de los derechos del consumidor de servicios de salud	63
La fuerza y los riesgos del nuevo paradigma	70
IV.- TRABAJO Y CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD	73
El concepto de servicio en el nuevo mundo de los servicios	73
La heterogeneidad de los trabajadores y de los procesos	82
La fragmentación en la prestación de servicios	90

V.- LOS MEDICOS Y LAS GESTION DE CALIDAD EN SALUD	93
Calidad en salud - comparando dos revoluciones	93
Etica y normatividad médica	104
Normatividad suplementar y calidad de los servicios de salud	108
VI.- PATRON Y DESVIO EN LA PRODUCCION DE SERVICIOS DE SALUD	119
La medicina y el concepto de patrón en la filosofía clásica	119
Variabilidad y normatividad en la producción de bienes y servicios	127
Variabilidad y patronización en los servicios de salud	130
VII.- LA PEDAGOGIA PROBLEMATIZADORA EN LA GESTION DE CALIDAD	139
Principios y referencias filosóficas de la educación para la calidad	139
¿Por dónde comenzar?	146
El entrenamiento propedéutico para la calidad	150