

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 |