

**Tema: Introducción a la  
calidad en salud**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS  
DE ENFERMERIA**

**LIC. Ervin Silvestre Castillo.**

**ALUMNA: Delbi Yuridia Santizo García.**

**Tercer cuatrimestre de Profesionalización**

**Grupo: "A"**

**SEMIESCOLARIZADO**

**FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS.**

**16 de mayo de 2020**

## INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD EN SALUD

Existen diversos conceptos que definen la calidad en el sector salud. Pero nos basaremos en las primeras interrogantes; ¿Qué es realmente la calidad en salud? ¿Cómo podemos desempeñarnos o hacer de calidad nuestro servicio?

El punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacción del paciente, con la propiedad que se trata y la condición de la atención.

Agregamos que todo servicio en salud implica entrega dedicación pasión, etc. Y sobre todo la vocación sabiendo que es para lo que e venido a este mundo.

vamos a detallar algunos puntos y conceptos según algunas instituciones y aportaremos desde nuestra experiencia que tan cierto es o hasta donde llega la calidad de atención en cada centro de salud o espacio que se atiende...

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Tantas, que no existe un concepto único. Cada actor involucrado en el proceso de calidad tendrá una idea distinta y cada uno de ellos pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora.

Por ejemplo, para el paciente las características como la cálida y pronta atención, las instalaciones del hospital o clínica, la reputación de los médicos, y la imagen de la institución, son atributos que determinan un valor para la calidad.

Para el prestador de servicios de salud, sin desmerecer la importancia de lo anterior, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales y la tecnología disponible.

Para quien paga el servicio, la relación entre el costo de cualquier intervención y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud, es la característica que más valora.

Estos conceptos sirven para demostrar cómo la calidad en salud no depende de una sola característica, sino de múltiples aspectos que se forman desde cada punto de vista y son valorados de manera diferente según el rol que cumplen en el proceso.

a decir verdad, se debe tomar muy en cuenta los procesos y cuales son para mejorar la calidad de atención y satisfacer las demandas de los pacientes, tomando muy en cuenta que son personas iguales a nosotros con los mismos derechos y la misma dignidad, aunque en una situación diferente.

hacemos hincapié en “la regla de oro” tratar al otro como quiero que me traten, hago al otro lo que quiero que me hagan a mí.

Subdividimos con un poco más de información de otras fuentes y creo que es muy importante los tipos de calidad en la atención en el sector salud.

- **Calidad absoluta:** es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.
- **Calidad individualizada:** desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá.
- **Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la población).

Para terminar la OMS la define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

"la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario".

Teniendo en cuenta la cantidad de definiciones existentes, se concluye que no es posible elegir una y aplicarla de forma universal. Se considera tomar aquella definición que más se adecue a las circunstancias y de acuerdo a cada realidad.

La evolución de la calidad en salud se da en.

1. calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial...
2. controles estadísticos de procesos que se inicia en la primera mitad de este siglo, en la disminución de los costos de inspección.
3. control de calidad total que se desarrolla en los años 50 introduciendo novedosos y modernos conceptos como antes mencionamos.

y los resultados de la calidad son.

1. costos más bajos.
2. ingresos más altos.
3. clientes encantados.
4. empleados con poder.

todos merecemos y deseamos una calidad en la atención en el sector salud tanto en la comprensión de nuestras razones como la actitud del personal.