



**Nombre de alumno: SHADY MARIELL  
LOPEZ ENAMORADO**

**Nombre del profesor: RUIZ GUILLEN  
MAHONRRY DE JESUS**

**Nombre del trabajo: "ENSAYO" NOM-  
197-SSA1-2000**

PASIÓN POR EDUCAR

**Materia: SUB MODULO II**

**Grado: ENFERMERIA 5TO SEMESTRE  
BACHILLERATO**

# Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas a 27 de  
febrero de 2020.

---

## **INTRODUCCION**

Para poder ofrecer servicios de calidad, que no defrauden las actuales expectativas de los usuarios, los centros de salud deben mejorar su gestión, tratando de conseguir la calidad total mediante sistemas de mejora continua que ayuden a alcanzar la excelencia.

Entre los profesionales del ámbito sanitario y los pacientes se está produciendo una reflexión en relación a la gestión de la calidad y, sobre todo, cómo medirla y valorarla, existiendo visiones distintas, y también algunos desacuerdos, sobre la forma ideal de evaluar y enfocar dicha calidad. El principal indicador de la calidad sanitaria o asistencial es la satisfacción del cliente, en esto no se diferencia a ningún otro servicio. Pero se ha de ser consciente de que la satisfacción al cliente en salud es más difícil de conseguir que en otros ámbitos o servicios.

## **DESARROLLO**

La salud es un tema muy sensible, donde a veces no se presenta una segunda oportunidad para solucionar un mal servicio inicial. La primera impresión es la que cuenta, y a veces la única. Por ese motivo, en salud cobra una gran importancia el logro de la máxima calidad a la primera, superando además dificultades de todo tipo, como puede ser la imposibilidad de realizar la prueba diagnóstica más adecuada por falta de tiempo o medios en un momento determinado.

Este tema es muy importante, a la par que complejo, alcanzar un equilibrio en la organización que permite el acceso al máximo número de servicios posibles a toda la población, aunque siempre ciñéndose a las infraestructuras, medios técnicos, recursos humanos y presupuestos disponibles.

La meta ideal es que todos los ciudadanos puedan disponer de cualquier tipo de terapia o cirugía de manera inmediata y en el momento en que lo precisen.

De acuerdo con lo anterior, se puede afirmar que las características de la infraestructura física, instalaciones, mobiliario y equipamiento con que cuentan los hospitales y consultorios para la atención médica especializada a los que se refiere esta norma, se constituyen en elementos básicos para que los prestadores de servicios para la atención médica de los sectores público, social y privado puedan ofrecer a los usuarios calidad, seguridad y eficiencia, ya que, a través del aseguramiento de estas acciones, la autoridad sanitaria puede garantizar el derecho a la protección de la salud.

No obstante que el uso de tecnologías de punta para la atención de los usuarios del Sistema Nacional de Salud depende de la disponibilidad de recursos financieros de las instituciones y establecimientos para la atención médica hospitalaria y ambulatoria de los sectores público, social y privado, en la presente norma se establecen las características y criterios mínimos necesarios de infraestructura y equipamiento que garanticen a la población demandante, servicios homogéneos con calidad y seguridad.

Además, otro de las características importantes de un hospital es la privacidad de los pacientes: la planificación y proyección debe ser capaz de garantizar el aislamiento de un

paciente a otro, el aislamiento de los sonidos y garantizar el manejo de su información con total privacidad.

Otro de los elementos importantes es pensar en las futuras ampliaciones del centro: crear equipamientos adaptables para cubrir las necesidades que puedan surgir más adelante.

## **CONCLUSION**

La salud debe contar con los profesionales mejor formados, tanto a nivel asistencial como organizativo para, entre todos, conformar un sistema efectivo, eficiente y seguro.

Por lo tanto, para poder ofrecer servicios de calidad, a la altura de las actuales expectativas de los usuarios, los centros de salud deben reunir las siguientes características: ser eficaces, eficientes, seguros y ofrecer un servicio adecuado a la demanda con el máximo nivel de disponibilidad y una óptima accesibilidad.

Los servicios médicos deben ser de alta calidad, no importa si es privado, público o social, todo tipo de paciente no importa en las circunstancias que este, debe ser atendido con las mejores instalaciones y recibir los mejores servicios como paciente y como persona.