



Diego Solorzano Deleón

Cuadro sinóptico

Materia: Calidad en los servicios

Grado y grupo: 8A

Comitán de Domínguez Chiapas a 10 de febrero 2021

Calidad de la atención

Calidad de la atención de salud

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.

Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define

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

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.

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.

Instrumentos de mejora continua

Es una técnica utilizada en la gestión de procesos que se centra en la continua necesidad de revisar los procesos en busca de posibles problemas, como obstáculos y retrasos, para resolverlos y lograr una mayor eficiencia y productividad de las operaciones

Es sinónimo de supervisar, controlar, documentar e intervenir cuando los procesos lo requieran.

El ciclo PDCA, Análisis de valor, Los 5 porqués, Estratificación, Lean Manufacturing, DFSS, Diagrama de afinidad.

Calidad de atención en enfermería

Consiste en proporcionar un ambiente general de comodidad y en prestar atención a la felicidad. La comodidad y la tranquilidad tanto física como mental.

Se evaluarán aspectos relacionados con la percepción del paciente respecto a la atención de necesidades de higiene, alimentación, descanso y confort y los sentimientos del paciente

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

Porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización.

Es la mejoría permanente del aspecto organizacional; donde cada trabajador, desde el gerente, hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales.

El organismo internacional de normalización, ISO, ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.

