

**Nombre del alumno: Rosmery  
Magdalena chic capriel.**

**Nombre del profesor: maría del  
Carmen López**

**Materia: calidad en los servicios de  
enfermería**

**Grado: 8vo cuatrimestre**

**Grupo: “A”**

**Ensayo de la unidad II Y LA  
UNIDAD IV**

## **UNIDAD II. CALIDAD DE LA ATENCIÓN.**

A continuación, se le explica sobre la calidad de atención y los objetivos que con lleva estos temas, en primer lugar, tenemos la eficacia, el respeto, la amabilidad y sobre todo la responsabilidad, el profesionalismo ya que de esta manera realizaremos con satisfacción y éxito nuestro deber como personal de salud.

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud esta mas actualizado y más forzado, cada vez de dan más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en diferentes areas de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

**IV UNIDAD EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.**

La utilización de la evaluación de la calidad de la atención en el ámbito de la salud ha generado resultados importantes que permiten la mejora de los servicios ofrecidos, sin embargo, en el campo de la atención psicológica su uso se ha orientado sólo a la evaluación de la satisfacción de los usuarios directos e indirectos. En este trabajo se proponen indicadores útiles para el desarrollo de programas integrales en el campo de la atención psicológica, que trascienden a la simple evaluación de la satisfacción del usuario. Otros conceptos relacionados con la calidad son el de calidad total y control de calidad. El control de calidad hace referencia los procesos relacionados con la comprobación de la conformidad del producto con respecto a las especificaciones del diseño del mismo. El objetivo de las acciones de control de calidad consiste en identificar las causas de la variabilidad para establecer métodos de corrección y de prevención para lograr que los productos fabricados respondan a las especificaciones del diseño. Ahora bien, cuando se incorpora la calidad a todas las fases del proceso y se implican a todos los profesionales que intervienen en ellos, buscando mejorar los procesos día con día, entonces estamos hablando de Calidad Total.

# BIBLIOGRAFIA

(uds, 2021)

<http://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/ce3e7d4785ca10dc333f12793944f9b5.pdf>