



Nombre de alumno: Lidia Lizeth López López

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: Ensayo Unidad 2 y 4

Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8vo. "C"

Comitán de Domínguez Chiapas a 10 de abril de 2021.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN

La calidad de atención de salud es el suministro de los servicios a los que los usuarios tienen acceso a través de un nivel profesional inmejorable, teniendo en cuenta el equilibrio entre beneficios, riesgos y costos, con la finalidad de lograr la satisfacción de dichos usuarios. Para cumplir este propósito es necesario contar con la capacidad tecnológica y científica, ya que son los ambientes básicos de estructura y proceso que deben cumplir los prestadores de servicio en salud. Mediante la revisión de varios artículos, se busca conocer la importancia de la calidad de atención de los servicios de salud en las instituciones que brindan estos servicios, que analicen la calidad de los servicios que se ofrecen a los usuarios y así conocer que está sucediendo interna y externamente en dichas instituciones.

La calidad de atención en salud es considerada a nivel mundial como uno de los servicios de mayor demanda social y corresponde a una de la mayor cobertura en todos los niveles de atención, es el mayor grado en la prestación de los servicios para los individuos y las poblaciones, por lo que es necesario evaluar los instrumentos de mejora continua en la valoración de la calidad en los servicios de salud.

El diagrama de Pareto es un gráfico de barras el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en que orden.

El diagrama de Husos se ocupa para identificar y asignar prioridades a las causas importantes de los problemas, comparar y comunicar la información a grupos de interés.

Para evaluar la calidad el proyecto AMARES y el ministerio de salud han priorizado la necesidad de generar programas para la gestión de calidad, aplicando metodologías y herramientas de calidad que permitan demostrar mejoras en la atención y que den como resultado la satisfacción de los pacientes.

La Organización Mundial de la Salud exhorta que los gestores de calidad consideren las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones, de esta forma se generan diversos estudios sobre la satisfacción del paciente.

En los últimos años el concepto de calidad en los servicios de salud ha ganado más fuerza, sin embargo, esto no significa que la calidad en los servicios ha alcanzado su máximo objetivo, ya que en estos tiempos no se trata solo de calidad técnica, sino de ejecutar actos de calidad y que estos sean percibidos por los usuarios.

La valoración de la calidad de la atención de enfermería es de suma importancia así como extensa, y deben servir de guía para la evaluación de la atención a través de procedimientos específicos como: el baño de regadera, la alimentación, la ministración de los medicamentos por vía oral y el descanso.

Ya que los pacientes tienen el derecho a recibir una atención de calidad, garantizarla es el objetivo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

La calidad debe considerarse como prioridad considerando el grado de compromiso de la función pública y los servicios que ofrecen las instancias legales que garanticen los derechos humanos de los usuarios.

La calidad con enfoque en el paciente debe estar centrada en las necesidades del paciente y su familia. Al identificar las necesidades de los pacientes se podrá dirigir mejor los procesos de lo que la población requiere, ya que estos procesos son atendidos por más de una persona, se debe comprometer al equipo de trabajo a que participe en cada una de ellas.

Existen muchos factores al momento de potenciar el desempeño con calidad, podemos relacionar la satisfacción del usuario con indicadores como: La medición de resultados, medición de procesos y medición de satisfacción de pacientes y sus familiares.

Pero los esfuerzos máximos deben orientarse a como se hacen las cosas, estandarizar procesos y acreditar servicios, estas herramientas permitirán progresar en la calidad al mejorar el trato al usuario y disminuir los errores clínicos y administrativos, que permitan tener un mejor manejo y que será reconocido a corto y mediano plazo por la población.

No debemos olvidar que el paciente es el eje de trabajo, la principal meta es el servicio prestado a los pacientes y sus familiares. Debemos embarcarnos en el trabajo de calidad y generar un vínculo en el equipo de trabajo, ya que las decisiones y las acciones realizadas con calidad conllevarán a un beneficio para todos.

El desafío es generar una cultura, un cambio en el quehacer habitual, para lograr optimizar los procesos y realizar nuestro trabajo con calidad, ser capaces de disminuir costos no solo financieros sino de tiempo, de recursos humanos, físicos, de equipamiento y obtener más recursos que sean invertidos para mejorar los servicios.