



**NOMBRE DEL ALUMNO: VÁZQUEZ ORANTES SHERLY YOANA**

**NOMBRE DEL PROFESOR: ALFONSO VELASQUEZ**

**LICENCIATURA: ENFERMERÍA EN NUTRICIÓN**

**MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

**CUATRIMESTRE Y MODALIDAD: 8 CUATRIMESTRE  
SEMIESCOLARIZADO, GRUPO "A"**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**14 de Marzo de 2021**

## **VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

Resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende, un Derecho Ciudadano sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.

La calidad de atención médica es la capacidad de la ciencia y la tecnología para conseguir mejoras de salud cuando son usadas bajo las circunstancias más favorables (Donabedian 1993).

Esto se refiere que es una gran ventaja para nosotros los enfermeros ya que gracias a las tecnologías podemos brindar a la sociedad buenos servicios y calidad a la hora de operar la atención médica.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados y mayor satisfacción.

Originalmente la mejora fue pensada dependiente sólo de la adquisición de más y mejores tecnologías como máquinas o procedimientos.

Se creía que más de esos recursos podrían mejorar la calidad, sin embargo, estas adquisiciones por sí solas no bastan para la mejora.

El beneficio del avance de la tecnología implica necesidades de entrenamiento a los trabajadores para aprender a usar la máquina, el acceso de los usuarios a los servicios que la maquina provee y el servicio de salud que debería ser cambiado en tanto permita el uso de esta nueva tecnología.

En otras palabras, el mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos.

Un aspecto clave es que en muchos casos la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.

La calidad total, con la mejora continúa aplicada al proceso y a la organización perfecciona la habilidad y evita los costos de la no calidad.

De esta forma la auditoria al final de la práctica está perimida como criterio, ya que se impone el aseguramiento de la calidad durante todo el proceso para acceder a la calidad total.

Estos controles producen mayor eficiencia operativa, reducción de costos, una mejora de la calidad que incrementa el grado de satisfacción de los clientes y por ende aumenta la rentabilidad.

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios. «La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad Principios del Mejoramiento de la Calidad Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

#### **a) Enfoque en el Usuario**

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Los servicios de salud deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada, requiriendo para ello analizar si cada paso en un proceso de cambio es relevante para alcanzar su satisfacción.

#### **b) Entender el trabajo como proceso y sistema**

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

Un rasgo característico del sistema es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones que se establecen constantemente entre los distintos componentes; por lo mismo, en el mejoramiento del sistema de la prestación

de servicios de salud necesitamos atender más a las interacciones que a los 5 elementos estáticos.

Partiendo de la premisa de que para mejorar la atención de salud se requiere mejorar el sistema de trabajo de la atención de salud, Berwick plantea los siguientes principios 6 del mejoramiento como sistema.

- El mejoramiento requiere metas claras. Los sistemas complejos que involucran a personas y elementos, no mejoran si no cuentan con una agenda clara para el mejoramiento.
- El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.
- La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento.
- Entender el trabajo como proceso y sistema.
- Todo mejoramiento de un sistema requiere cambios en ese sistema; entre otros, el cambio de las actuales formas de trabajar.
- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- No todos los cambios son mejoras.
- En la atención de salud, todo lo que no ayuda al paciente y su familia es, por definición, «desperdicio». La reducción de desperdicios es parte de la búsqueda de calidad.
- La inspección por sí sola no mejora la calidad.
- La inspección es importante para la seguridad, pero no será efectiva si no está vinculada a estrategias de mejoramiento.

### **c) Trabajo en Equipo**

- Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño. En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización

REFERENCIAS:

[https://www.anestesia.org.ar/search/articulos\\_completos/2/13/362/c.php](https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/2/13/362/c.php)