



**PASIÓN POR EDUCAR**

**NOMBRE DEL ALUMNO: HERRERA VÁZQUEZ DANIA YULISA.**

**NOMBRE DEL PROFESOR: VELÁSQUEZ PÉREZ ALFONZO.**

**LICENCIATURA: ENFERMERÍA EN NUTRICION.**

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

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

**NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO: VINCULACIÓN DE LA CALIDAD  
TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Frontera Comalapa Chiapas a 10 de marzo del 202**

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

La calidad más que nada es un tipo de cuidado con el cual se espera maximizar un determinado beneficio del paciente, luego de haber tomado en cuenta un balance de las ganancias y pérdidas implicadas en todas las partes del proceso de atención. Para hablar de la calidad de la atención en los servicios de salud, es necesario que sepamos el concepto de calidad, que según el ámbito del que se aborde pueden atribuirse propiedades o atributos factibles de evaluar. La Calidad Total es un sistema de vida que permite perfeccionar la habilidad de realizar actividades entregando energía por un valor menor al valor de percepción del paciente cuando es satisfecho por un proceso realizado por el personal de la salud, y que se considera como la atención oportuna, personalizada, continua y eficiente con el propósito de lograr la satisfacción del paciente y del prestador de servicios.

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios.

El término calidad empezó a ser utilizado desde hace mucho tiempo atrás en el ámbito de la administración, la calidad es total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas. La calidad entiendo que se encarga o trata de arreglar detalles después de cometer un error y que este no sea tan notorio. La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, es satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera que sus beneficios a la salud sean claros y sin aumentar los riesgos.

Es importante que los profesionales de salud sepamos y comprendamos, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del porqué y para qué se creó, es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, entre otros, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente. Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia

de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados. La calidad con enfoque en el paciente debe estar íntegramente centrada en las necesidades del paciente y su familia.

La Calidad Total, es una de las principales tendencias que adoptan los hospitales y se caracteriza por ser un sistema efectivo que integra esfuerzos de todos los grupos de un hospital para definir, desarrollar, mantener y mejorar la calidad con objeto de poder definir, diseñar, fabricar e instalar un producto o servicio con el costo más económico posible, dando satisfacción total al paciente.

#### FILOSOFIA DE LA CALIDAD TOTAL

- La persona que hace el trabajo es la que mejor lo conoce.
- Las personas quieren estar involucradas y hacer bien su trabajo
- Cada persona quiere sentirse con capacidad de contribuir al mejoramiento.
- Trabajando juntos se logra mejorar más.
- Procesos estructurados de solución de problemas producen mejores resultados.
- Las técnicas gráficas de solución de problemas permiten mejor visualización.
- No se logra mucho buscando culpables. Se logra más analizando el sistema.
- Mejorar calidad al remover causas de problemas en el sistema, inevitablemente conduce hacia una mejoría de la productividad.
- Colaboración es mejor que la rivalidad.

La calidad en salud se realiza de acuerdo a la teoría de sistemas en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. La calidad atención médica se define como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente.

La calidad más que nada es un derecho que debe ser garantizado, por lo tanto, la garantía de la calidad es imperativa en los sistemas de salud y, de manera concreta, en las organizaciones que los conforman.

Existen indicadores de calidad los cuales ayudan a realizar cada procedimiento mucho mejor  
Un indicador es una construcción teórica concebida para ser aplicada a un colectivo y producir

un valor numérico, por medio del cual se procura cuantificar algún concepto o noción asociada a ese colectivo, es decir, un indicador es una operación cuantitativa (números) que permite medir conceptos abstractos como calidad y eficiencia, estableciendo comparaciones en tiempo y espacio.

Proporcionar protección social de la salud e igualdad de acceso a una atención de salud de calidad tiene considerables efectos positivos en la salud individual y pública, además de potenciar el crecimiento económico y el desarrollo.

La calidad en los servicios de atención es muy importante porque nos permite conocer y ejecutar buenas prestaciones de nuestro trabajo a los pacientes y para que ellos sepan que los servicios son buenos.

La calidad brindada en los servicios de salud se mide en el nivel de resultados y satisfacción que muestre el paciente y su familia. Cada paciente conoce cuál es la atención que debe de recibir por parte del personal especializado. Por eso cuando hablamos de calidad, no nos estamos refiriendo a los lujos en lo que respecta a la infraestructura sino a la atención que recibe el paciente que va a un centro de salud.