



**NOMBRE DEL ALUMNO: DEYSI YASBETH RAMIREZ
VENTURA**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. ALFONZO VELASQUEZ
PEREZ**

LICENCIATURA: ENFERMERIA

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

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

**NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO: "VINCULACION DE
LA CALIDAD TOTAL CON LACALIDAD DE ATENCION "**

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de marzo de 2021.

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

En este escrito hablaremos acerca de un tema muy importante que se ve reflejado no solo en el ámbito de salud sino en cualquier área, que es calidad, en muchas ocasiones hemos escuchado esta palabra, siempre después de haber recibido cualquier tipo de servicio, pero acá nos enfocaremos en el servicio que brinda el personal de salud, el cual vamos a ser muy sinceros en muchas ocasiones deja mucho que desear porque no cumple con todo los indicadores de calidad, pero para que no suceda eso debemos de capacitarnos bien y ser humanistas más que nada, por en ocasiones se nos olvida que estamos tratando con personas las cuales se merecen respeto y una atención digna. Para comprender mucho mejor este tema comenzaremos con pequeños conceptos que nos serán de mucha ayuda para una mejor comprensión.

En la salud dentro de los cientos de conceptos que define a la calidad, debe de interpretarse a esta como la eliminación de los costos superfluos y la reducción de lo necesarios. El concepto de calidad, tradicionalmente relacionado con la calidad del producto, se identifica ahora como aplicable a toda la actividad empresarial y a todo tipo de organización. La calidad de atención medica es la capacidad de la ciencia y la tecnología para conseguir mejoras de salud cuando son usadas bajo las circunstancias más favorables, de igual manera se dice que la calidad total es la filosofía y sistema de vida que permite perfeccionar la habilidad de realizar actividades entregando energía por un valor menor al valor de percepción del cliente cuando es satisfecho por proceso realizado por el proveedor. Se dice que la calidad total es un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad total no solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que 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 empresarial 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.

Si bien ya podemos decir que la calidad es aquello que garantiza el logro de los objetivos o resultados esperados. La calidad debe ser medida por el nivel de logro de los objetivos, es una forma de ser y hacer, la satisfacción del cliente es una consecuencia de la buena

calidad. La calidad de los servicios se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicio. Ahora bien la calidad total se logra si la personas que realizan la asistencia al enfermo tienen conocimientos adecuados permanentemente actualizados (aspecto científico de la asistencia), si los aplican correctamente para lo que necesitan aparataje adecuado y suficiente (aspecto tecnológico de la atención) y lo hacen poniendo al enfermo como centro de toda actuación (acto asistencial percibido), recordando que la persona que se siente enferma acude al hospital generalmente angustiada y se le debe tratar con paciencia.

Todos estos puntos los hemos visto desde el comienzo de la carrera en este caso de enfermería, ya que es la base fundamental para un buen desempeño, pero hoy en día es uno de los problemas más grandes, porque se nos ha olvidado los valores que se nos ha venido inculcando al igual que las actuaciones que nos corresponde como personal de enfermería que se debe de realizarse a diario con cada uno de los pacientes para brindar una atención de calidad, a muchos de nosotros nos ha sucedido que acudimos a un centro de salud para que nos brinden de su servicio pero lo único que recibimos son malas caras o en ocasiones se nos niega el servicio, esto llega a suceder una porque el personal es movidos por otros intereses como lo económico y no el de brindar un servicio por amor a su profesión y es una triste realizada pero eso no es lo único ya que también afecta el no contar con un jefe o líder que haga valer las reglas, normas, e indicadores de calidad que por ética y no exigencias se deben de cumplir, antes de concluir dejemos claro un punto la calidad de atención se debe de hacer una por valor y ética como trabajador y además recordemos que nosotros en cualquier momento podemos pasar por una situación similar y por lo tanto vamos a querer la mejor atención pero para ello nosotros debemos de comenzar a dar una atención de calidad, para dar el ejemplo en el entorno en el cual se labora y si todos los integrantes realizan lo mismo con todos los pacientes que reciben y procuran el bienestar brindando un trato digno y realizando cada una de las actividades que se requiere y adecuadamente alcanzaremos la calidad total, lo cual dará una satisfacción muy grande tanto como el que brinda un servicio como el que lo recibe, porque a pesar que se trata en este caso de un lugar en el cual se vive mucha tensión y emociones fuertes, siempre debe de existir armonía, comprensión, respeto etc.

Bibliografía

<https://www.google.com/amp/www.luismiguelmanene.com/2010/12/01/calidad-total-su-filosofia-evolucion-definicion-e-implantacion/amp/>

<https://es.slideshare.net/mobile/andresbastidas5621/calidad-total1-44809360>

https://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/2/13/362/c.php