

DOCENTE:

VELAZQUEZ PEREZ ALFONZO

ALUMNA:

PEREZ AGUILAR MARIA ISABEL

MATERIA:

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

TRABAJO:

ENSAYO

SEMESTRE:

8° CUATRIMESTRE

GRUPO:

“A”

CAMPUS: FRONTERA COMALAPA CHIAPAS

INTRODUCCION

En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Esto no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en contra de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica si no que se enfoca en producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario.

Habitualmente la calidad del sector salud se evalúa a través de cuatro palabras: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. La prestación de servicios debe realizarse con equidad, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con eficacia, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con efectividad, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con eficiencia, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad total de los servicios de salud.

Podemos decir que la palabra calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

Cabe considerar que la Importancia de la calidad en el sector salud radica en la satisfacción del cliente, cuyo parámetro se basa en su juicio frente a la calidad del servicio que presta un proveedor de servicios al cliente.

La retroalimentación positiva del cliente conduce a la buena voluntad de los proveedores de servicios en el mercado, lo que expande indirectamente su negocio, mientras que la retroalimentación negativa hace que se reduzca. Esta teoría también es aplicable a los proveedores de atención médica.

Hoy en día, los pacientes conocen sus derechos en términos de servicios de atención médica y la calidad de los servicios de atención médica que se les brindan. Hay varias herramientas o indicadores que se establecen para proporcionar la calidad de los servicios para los pacientes sin ninguna infección adquirida.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Existen algunas consideraciones importantes respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta.

- Primero, calidad no es sinónimo de lujo o dificultad, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención.
- En segundo lugar, no constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo.
- Tercero: es una cualidad objetiva.
- Por último, no depende de un grupo de personas sino que involucra a todo el personal de salud.

El desafío es lograr evaluar este proceso en su conjunto de modo tal que pueda ser objetiva y comparado, que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas.

La garantía de la calidad en salud hace énfasis en la evaluación desde fuera de la ejecución, o sea una persona valora la intervención o el proceso realizado por otra persona o equipo de personas.

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez es más importante. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio para evaluar 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, 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. El único objetivo es seguir trabajando para mejorar la satisfacción del paciente.

La Calidad **Total** o Excelencia en la salud puede definirse como una estrategia de gestión para satisfacer necesidades y expectativas del paciente a diferencia de la **calidad de la atención** consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que

puede maximizar sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos, todo esto con la única finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud. Tantas, que no existe un concepto único. Cada persona le da una idea diferente a la palabra calidad cada uno de ellos pondrá mayor relevancia a los conceptos que más valora.

Para el prestador de servicios de salud, la valoración de la calidad se basa en los aspectos que podríamos denominar científicos, técnicos y tecnológicos involucrados en el proceso, tales como la experiencia de los profesionales.

Como podemos observar, en estos tiempos es necesario implementar acciones que nos ayuden a conocer las opiniones de los pacientes, para poder evaluar y lograr su satisfacción, de esta forma poder obtener la excelencia en cuanto al servicio que brinda el personal de salud.