



**Nombre de alumnos: Orantes  
Ramírez Lizeydi Viviana**

**Nombre del profesor: Cindy de los  
Santos**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

**Materia: Medicina Social**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Grado: 9 to cuatrimestre**

Frontera Comalapa Chiapas a 13 de julio 2021

*La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia.* *Anónimo.....*

Al paso de los años hemos visto como ha existido una gran evolución en diferentes temas de interés, en la medicina nos damos cuentas que la tecnología ha tenido un gran impacto en su funcionamiento esto con el fin de garantizar una buena atención.

La calidad ha evolucionado en la misma medida que han evolucionado las sociedades, las personas, los métodos de producción y distribución, transporte, los medios de comunicación, la tecnología de la información y los mercados. Se ha transitado desde la típica inspección del siglo XIX, seguida de una fuerte vocación por el control estadístico, hasta los conceptos más recientes que tienen que ver con la calidad total y el mejoramiento continuo de la misma.

El siguiente ensayo tiene como objetivo dar a conocer el concepto de la calidad, así como también los diferentes indicadores que existen.

El tema de calidad de atención en los servicios de salud se ha transformado en uno de los aspectos fundamentales de la medicina actual. Esto debido a que a que en los últimos años a existidos muchos problemas, los cuales se dejan ver por la crecientes exigencias de familiares y enfermos, así como los incrementos en los costos de atención, exigen soluciones efectivas que garanticen que los enfermos reciban los tratamientos adecuados, en el momento oportuno y dentro de un marco de equidad y respeto a sus valores y derechos.

Desde mi punto de vista considero que los indicadores de calidad son herramientas que nos ayudan a mejorar la atención. Es necesario entender que la calidad es un derecho que debe ser garantizado para todos.

LA OMS, 1991 define a la calidad como:

“el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”.

Es decir que cuando hablamos de calidad debemos de entender que es un conjunto de servicios que tiene como objetivo brindar mejores resultados, así como lograr que los pacientes tengan una satisfacción durante su desarrollo.

La buena atención médica es el tipo de medicina que practican y enseñan los líderes reconocidos de la profesión médica en un cierto periodo del desarrollo social, cultural y profesional de una determinada comunidad o grupo de población.

Schiffman y Lazar (1997), afirman que:

Para saber qué tan satisfechos están los usuarios con la calidad del servicio es necesario evaluar su percepción, debido a que ellos juzgan con base a una variedad de claves informativas, las cuales asocian con el servicio.

Considero que es necesario siempre realizar evaluaciones en donde se vea reflejado el resultado del trabajo realizado con nuestros usuarios, de esta manera sabremos qué tipo de calidad de servicios les estamos brindando y si es de su agrado.

Con el paso de los años ha crecido un gran interés por conocer la opinión de los usuarios desde la óptica de la participación social, los ciudadanos son parte integral y central del sistema, participando activamente tanto en la evaluación como en la planificación y redefinición de la política sanitaria. Creo que los usuarios tienen la opción de poder monitorizar y juzgar la calidad del servicio, aportando información a gestores públicos sobre determinados aspectos que no son posible obtener por otros medios.

Uno de los aspectos más significativos radica en la enorme diferencia entre el conocimiento científico actual y la aplicación de esos conocimientos en la práctica clínica. El conocimiento ha crecido en forma realmente extraordinaria, pero en buena medida no se aplica en la práctica médica diaria.

Como conclusión podemos decir que los avances científico-tecnológicos de las últimas décadas han tenido un enorme impacto en mejorar la cantidad y calidad de vida de muchos pacientes, los cuales son parte fundamental para el desarrollo y evaluación de la calidad en los diferentes servicios. Como también la participación social y la concientización de los diferentes problemas que existen en ellas.

#### Bibliografía

Organización Mundial de la Salud -OMS (1991). Disponible en: [www.who.int/publication](http://www.who.int/publication). Consulta realizada el 12 de diciembre de 2011.

Schiffman y Lazar (1997). Comportamiento del consumidor. Quinta Edición Perentice-Hall Hispanoamericana. S.A. México.