



# Mi Universidad

## Super nota

*Nombre del Alumno: Rafael Torres Adorno*

*Nombre del tema: Calidad de atención de salud*

*Parcial: IMER*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: Javier Gómez Galera*

*Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería*

*Cuatrimestre: 8VO*

*Pichucalco Chiapas, a 06 de febrero de 2022*

## CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.



## Cobertura sanitaria

El objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. Así, los servicios sanitarios de calidad (de promoción, prevención, cura, rehabilitación y paliación) están integrados en la definición de cobertura sanitaria universal. Incluso con un mayor acceso a los servicios



## Tomar medidas en pro de la calidad



Los servicios sanitarios de calidad son un producto tanto del entorno más amplio de los sistemas sanitarios como de las medidas que adoptan los proveedores y las personas que trabajan en el sistema. La OMS, la OCDE y el Banco Mundial han propuesto una serie de medidas de los principales interesados (gobiernos, sistemas de salud).

## Instrumentos de mejora continua



## ¿Qué debe tener un proceso de mejora continua?

- Retroalimentación y revisión de los pasos de cada proceso.
- Responsabilidad y claridad.
- Poder de decisión en el grupo de trabajadores.
- Búsqueda de procesos originales y bien justificados.
- Gestión transparente.
- Capacidad de acuerdo y una comunicación eficaz.



## Herramientas más empleadas para la mejora continua



- La detección de incidencias en los procesos.
- La definición de los problemas detectados y su categorización.
- La determinación de los factores causantes de tales incidencias.
- La prevención de posibles errores.
- La medición de la mejora de los procesos.

## Evaluación de calidad



La evaluación de la calidad. Es considerada como un proceso general, que se describe como la diferencia entre las expectativas y percepciones a través y en cada momento de verdad que compone el ciclo de servicio.

## Períodos de la evaluación de la calidad



Una primera etapa que comprende los años anteriores a la década de los cincuenta, caracterizada por métodos desarrollados en la producción y basados en criterios internos y propios de la empresa, sin tomar en consideración el criterio del cliente.

La segunda etapa comienza en la década de los 60 y se mantiene vigente en la actualidad. Esta se caracteriza por una relación demanda - oferta muy favorable a la oferta, donde el cliente juega un papel decisivo y el enfoque externo de la gestión de la calidad es significativo.

