

	Calidad de Servicios de Salud, una Perspectiva Integradora	Alexandre Tomás Rogério Gonçalves	Alexandre Tomás
Área: 11 La fuerza de trabajo de la enfermería y su lugar de Trabajo			
<p>La perspectiva de calidad en servicios e específicamente en los servicios sanitarios es una preocupación emergente en los sistemas de salud nacionales. Los sistemas de salud están confrontados con varios elementos e presiones, de los cuales se destacan la evolución demográfica de la población, nuevas e graduales necesidades de los ciudadanos, los diferenciados niveles de la tecnologías e el aumento de los costes.</p> <p>Por otro lado, los ciudadanos están progresivamente más exigentes con las respuestas de los servicios, una vez que la salud ocupa una de las mayores preocupaciones sociales de la población. Los enfermeros si aproximaren los cuidados de enfermería a la satisfacción del cliente, contribuirán para 'Naciones más Sanas'.</p> <p>De acordó con Donabedian, la calidad puede ser observada en tres perspectivas: la técnica, la interpersonal e la ambiental. Por la parte técnica, durante los últimos años hay sido desarrollada la implementación de los 'padrones de calidad de los cuidados de enfermería', que necesitan de ser profundizados al nivel de la monitorización de buenas prácticas e resultados asociados á la práctica de enfermaría.</p> <p>De una forma complementar de la dimensión técnica, se pretende presentar el modelo de calidad de servicios sanitarios de "A. Parasuraman, V. Zeithaml, & L. Barry, 1985" aplicado a los cuidados de enfermaría con destaque para las diferencias entre servicio esperado, servicio percibido e servicio prestado.</p> <p>Esta presentación evidenciará el papel preponderante, distinto y estructurado que la Ordem de los Enfermeros pretende desarrollar con los enfermeros, procurando las mejores respuestas en cuidados de enfermaría</p>			
Data 01/07/2009	Sala Hall 2F	Hora 14:50 (14:30 - 15:50)	