



Ordem dos **E**nfermeiros

Portugal

Calidad de Servicios de Salud Perspectiva Integradora

Autores: Gonçalves R., Tomás A.

alexandre.tomas@ordemenfermeiros.pt



Calidad de Servicios de Salud Perspectiva Integradora





Calidad de Servicios de Salud Perspectiva Integradora

Portugal



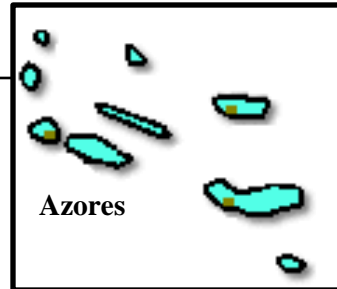


Actualidad en Portugal

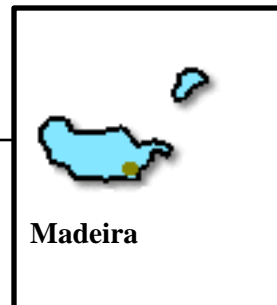


10 millones de habitantes
40 escuelas de enfermaría
56859 Enfermeras/os

Azores Regional
Section 1.592 Nurses



Madeira Regional
Section 1.916 Nurses



North Regional Section
- 18.325 Nurses

Center Regional Section
- 12.230 Nurses

South Regional Section
- 22.796 Nurses



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

El sistema de salud Portugués está basado en un servicio nacional de salud, responsable de garantizar la prestación de cuidados sanitarios a toda la población residente en el territorio.



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora



Desde el momento de su creación, en 1979, el sistema nacional de salud en Portugal ha estado muy cercano a la actividad hospitalaria.

Progresivamente ha incentivado la atención primaria promoviendo la educación en salud.



Factores para la transformación

- Envejecimiento de la población
- Nuevas y graduales necesidades de los ciudadanos/as
- Diferentes niveles de tecnología
- Aumento de los costes

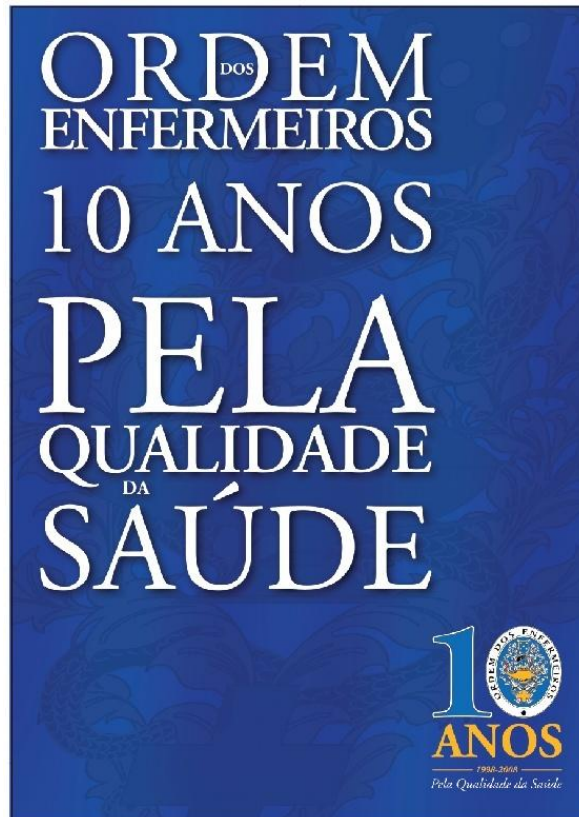
- Ciudadanos/as más exigentes



Satoshi Sekiguchi / AP



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora



‘Promover la defensa de la calidad de los cuidados de enfermería prestados a la población, así como el desarrollo, la regulación, y el control del ejercicio profesional del/a enfermero/a, asegurando el cumplimiento de las reglas éticas y deontológicas de la profesión”.



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Breve Evolución de la calidad

“Conformidad con los requisitos previos”
‘Standart’ basado en la idea de la producción
de ‘cero defectos’

Philip Crosby

Mejora continua
El consumidor es la parte más
importante de todo la línea productiva

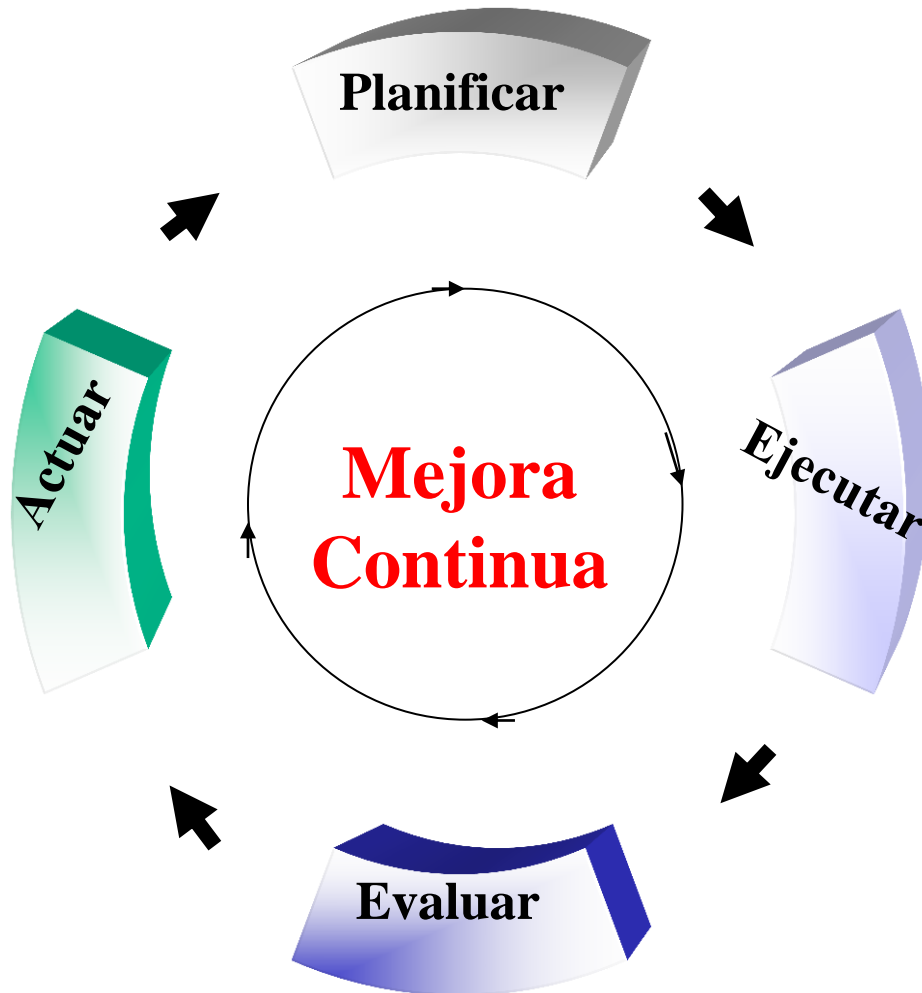
Edward Deming

Adecuación a la utilización
TQM (Total Quality Management)
Gestión para la Calidad Total

Joseph Juran



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora



Edward Deming



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Gestión para la Calidad Total

“Un enfoque de gestión para la organización centrada en la calidad, basada en la participación de todos sus miembros y que tiene por objetivo obtener éxito a largo plazo, mediante la satisfacción de sus consumidores así como la obtención de beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad en general. (ISO, 1994)

ISO International Organization for Standardization



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Gestión para la Calidad Total





Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Gestión para la Calidad Total





Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Gestión para la Calidad Total





Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Técnica

Patrones de calidad de los cuidados de enfermería

Interpersonal

Nivel de satisfacción del ciudadano

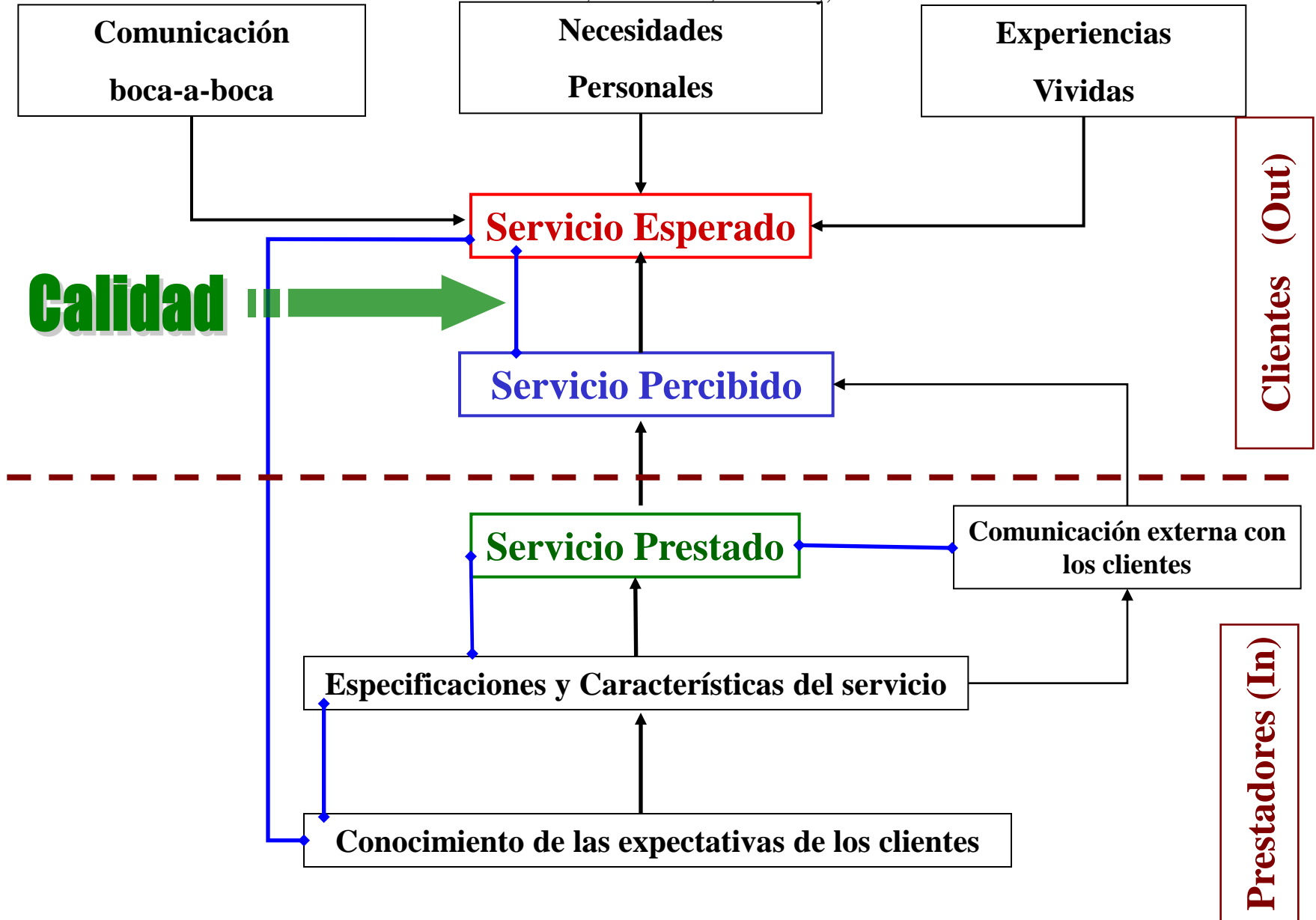
Ambiental

Estructuras del confort y del bienestar

Donabedian

Service Quality Model

A. Parasuraman, V. Zeithaml, & L. Barry, 1985





Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Calidad ↑

Servicio Esperado

Servicio Percibido

Servicio Prestado

Aspectos Tangibles

“La calidad de servicio es determinada por la diferencia entre las expectativas que el cliente tiene del servicio que va a recibir, y su posterior evaluación del servicio recibido”

(Parasurman et al, 1985)

Empatía

Una atención individualizada (caring)



Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

¿es o no es enfermaría?

Acogida, Confort y privacidad

Relación enfermera/persona

Resultados

Formación

Individualización de cuidados

Aspectos Tangibles

**Instalaciones, equipamiento,
la apariencia de los profesionales**

Confianza

**Que se haya prestado el servicio que se ha
prometido al ciudadano**

La capacidad de respuesta

**La eficacia en la resolución de los problemas
de salud**

Garantía

**Los conocimientos, la cortesía y la seguridad
manifestadas por los profesionales**

Empatía

Una atención individualizada (caring)





Calidad de Servicios de Salud, Perspectiva Integradora

Obrigado!
Gracias, Thank you, Merci,

alexandre.tomas@ordemenfermeiros.pt
gri@ordemenfermeiros.pt