

#### La importancia de los conceptos: dimensiones

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de Calidad en los Servicios de Salud debe incluir los siguientes aspectos:

- o Alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- o Mínimo de riesgos para el paciente
- o Impacto final en la salud

**CALIDAD** 

**PERCIBIDA** 

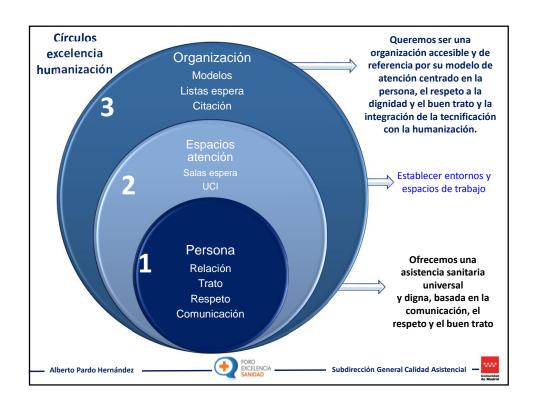
Alberto Pardo Hernández

o Alto grado de satisfacción por parte del paciente

Enfoque de la calidad La calidad se puede clasificar desde dos vertientes en relación con donde pongamos el foco:

**CALIDAD** 

CIENTÍFICO-TÉCNICA









## Competencias blandas

## Soft skills



"En las escuelas de medicina, se tiene que aprender tanta tecnología, que no hay tiempo para aprender cómo tratar al enfermo"

Valentín Fuster

#### En sus zapatos.... Trato e información

- o Conectar con el paciente usando su nombre preferido.
- Nos presentamos y explicamos nuestro papel para el paciente/familia en cada encuentro.
- Comunique lo que va a hacer, cómo afectará al paciente y cuánto tiempo durará
- o Pedir permiso antes de examinar al paciente y anticiparse a las necesidades, preguntas o inquietudes del paciente y / o la familia.
- Responder a las necesidades / solicitud del paciente / familia con la mayor urgencia posible.
- o Comunicar ampliamente, con cortesía y con una explicación, lo que ocurrirá a continuación o cuándo volverá para informar.

. Alberto Pardo Hernández



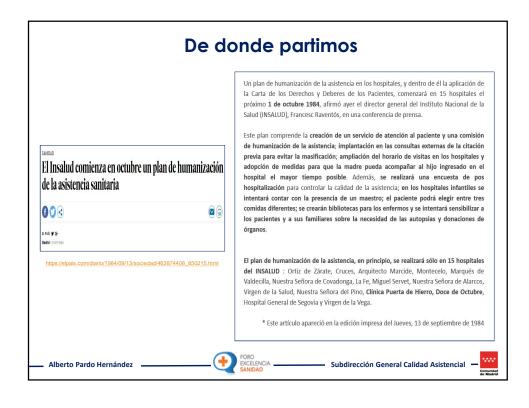
Subdirección General Calidad Asistencial

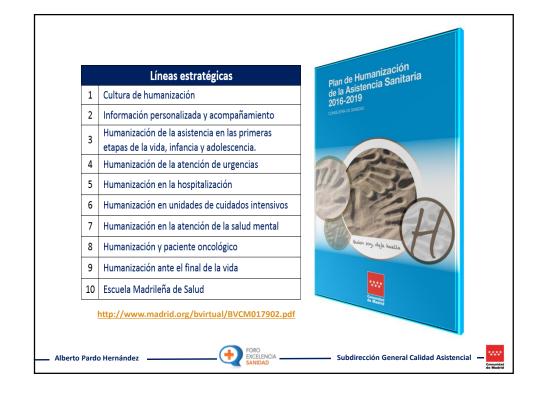




# Organización paternalista † Enfocada al paciente

La estrategia de la organización tiene que dar sentido a lo que hacen sus profesionales





### La cultura se desayuna todas las mañanas a la estrategia

**Peter Drucker** 





Las paredes del hospital o del centro de salud serán las paredes del móvil, de la tableta o del ordenador....



