

Cinco aportes del especialista de gestión de la calidad en salud

utpl

13/05/2022

Categorías:

Docentes, Futuros alumnos, UTPL

La **calidad como conjunto de condiciones para mejorar el cumplimiento de una actividad**, se enfoca en **flujos que beneficien la experiencia de los usuarios**, por ello, **contar con profesionales que conozcan sobre planificación y ejecución de actividades** pensadas en mejorar este ámbito **es cada vez más importante**.

Para el campo de la **Salud, en Ecuador** esta gestión es vital pues permite entrelazar el trabajo de los colaboradores internos de las instituciones como hospitales o centros de salud, con los servicios a los cuales accede la población, de ahí que, la especialización de profesionales en estas áreas constituye un reto y a su vez **una oportunidad para conocer cómo crear ambientes de satisfacción interna y externa**.



Los especialistas en gestionar la calidad de entidades de salud son cada vez más necesarios

Diego Gómez Correa, docente de la [Maestría en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud](#) [1], de la [UTPL](#) [1], comparte cinco aportes de un especialista en esta área.

1. Estándares de satisfacción

Un primer paso para encaminar los estándares de satisfacción inicia con los **colaboradores internos: si el colaborador crece en la empresa o entidad, esta también crece**. Otro aspecto está asociado a los factores extrínsecos o circunstanciales, como un salario adecuado, recursos, interacción con los compañeros de trabajo, oportunidades de promoción, entre otros, para así asociar a los valores intrínsecos como la responsabilidad y apropiación en el cargo.

2. Tratamiento de la información



Medir la satisfacción implica un proceso de levantamiento de información con colaboradores y usuarios

Existen herramientas que permiten determinar en un primer término el grado de **satisfacción laboral de los usuarios internos**, generalmente a través de entrevistas semiestructuradas validadas en el escenario de ámbito del trabajo de los profesionales de la salud. **Medir o diagnosticar es el primer paso, pues luego se deben establecer acciones que permitan mejorar la calidad de vida laboral** y a la vez impulsar la mejor obtención de resultados, medir de forma repetitiva sin evidenciar cambios causa sentimientos de frustración y desinterés en el trabajador, **la medición sin acción es tan inefectiva como el no medir en absoluto.**

3. Maneras integrales para cuidar la satisfacción

La retroalimentación es vital en una empresa pues es una forma de autoevaluación necesaria que facilita procesos y limita errores. **Un personal participativo es un personal comprometido**, cuando una sugerencia o queja se repite dos veces hay que poner acciones en marcha, incluso un proceso que creemos que funciona bien podría mejorar.

En este sentido **es importante evitar la intimidación o la victimización de las personas que brindan una retroalimentación** y crear todos los medios apropiados para mantener una comunicación bilateral. **La técnica del debriefing permite conocer en un ambiente seguro las emociones**, sugerencias y puntos de mejora en el trabajo de equipo.

4. Establecer canales de comunicación

Los profesionales de la salud, en algunos escenarios, aprendemos en una estructura jerárquica vertical, pero como gestores **es importante establecer canales de comunicación para vencer la cultura del miedo**, eliminar procesos burocráticos para permitir un flujo de información constante y empapar a los empleados de visión y no de temor. Salir de la oficina no nos

hará perder un estatus en el lugar de trabajo.

5. Valoración del crecimiento personal



El crecimiento personal como la culminación de una meta académica aporta en el bienestar de los colaboradores

Las relaciones horizontales siempre aportan, más en las empresas que incorporan una visión integral de la persona en sus diferentes roles (trabajador, padre, esposo, hijo) y estados de salud (embarazo, enfermedades agudas y crónicas) ya que así **logran mayor fidelización y compromiso de sus trabajadores**. Las personas cumplen ciclos dinámicos en su vida, cada etapa presenta desafíos concretos, y si bien es cierto no es responsabilidad de la empresa afrontarlos en lugar del trabajador, es igual de cierto que aquellas empresas que cuentan con procesos de consejería y cuidado del empleador y su familia obtienen mejores resultados.

Decide ser más

Si te interesa aprender más sobre los procesos de calidad y satisfacción, esta es tu oportunidad. Estudia la [Maestría en Gestión de la Calidad y Auditoría en Salud](#) [1], que te aportará con **herramientas para diseñar y validar encuestas semiestructuradas de satisfacción**, o para **aplicar herramientas validadas**, a establecer la estructura de un plan de mejora y establecimiento de criterios e indicadores de medición. Conoce más en: utpl.edu.ec/maestrias/gestión.

Conoce los testimonios de Alumnis de la maestría

Source URL: <https://noticias.utpl.edu.ec/cinco-aportes-del-especialista-de-gestion-de-la-calidad-en-salud-0>

Links

[1] <https://www.utpl.edu.ec/maestrias/gestion>