

## RESUMEN

La necesidad de mejorar los cuidados de salud ha llevado a realizar estudios acerca de la calidad de atención del personal de salud.

La calidad de atención al usuario es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también atraer cada vez un mayor número de usuarios al hospital básico San Gabriel por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar la publicidad persona a persona.

En tal sentido, los usuarios constituyen el elemento vital del hospital. Sin embargo, son pocas las instituciones que consiguen adaptarse a las necesidades de los usuarios ya sea en cuanto a calidad, eficiencia o servicio personal. Es por ello que el personal de salud debe mejorar la calidad de servicios que ofrecen a sus pacientes, ya que no es cuestión de elección, la vida de la institución depende de ellos.

De tal forma, para mantener una organización, es necesario entre otras cosas mejorar continuamente el lugar de trabajo, enfocándolo hacia la calidad de bienes y servicios, haciendo que esta actitud sea un factor que prevalezca en todas las actuaciones para brindar una atención de calidad.

Promover el mejoramiento de los niveles de atención en salud al paciente, dando énfasis en la relación directa entre personal de salud y el usuario, lo cual hará que el paciente se sienta en confianza y seguro, sintiendo una completa satisfacción en el mismo.

En el hospital Básico San Gabriel el personal salud debe mantener el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todas las unidades de atención. Por tal motivo, consideramos de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud

## SUMMARY

The necessity to improve the cares of health has taken to carry out studies about the quality of the personnel's of health attention.

The quality of attention to the user is a process guided to the attainment of the total satisfaction of the requirements and necessities of the same ones, as well as to attract every time a bigger number of users to the basic hospital San Gabriel by means of a such positioning that takes to these to carry out the publicity person to person.

In such a sense, the users constitute the vital element of the hospital. However, they are few the institutions that are able to either adapt to the necessities of the users as for quality, efficiency or personal service. It is for it that the personnel of health should improve the quality of services that you/they offer to his patients, since it is not election question, the life of the institution it depends on them.

In such a way, to maintain an organization, it is necessary among other things to improve the work place continually, focusing it toward the quality of goods and services, making that this attitude is a factor that prevails in all the performances to offer an attention of quality.

To promote the improvement of the levels of attention in health to the patient, giving emphasis in the direct relationship among personal of health and the user, that which will make the patient to sit down in trust and sure, feeling a complete satisfaction in the same one.

In the Basic hospital San Gabriel the personal health should maintain the most narrow bond with the patients and its interrelation with all the units of attention. For such a reason, we consider of interest to revise the aspects related with the quality and their control, to continue giving execution to the purposes, goals and guidelines of the System of Health.