

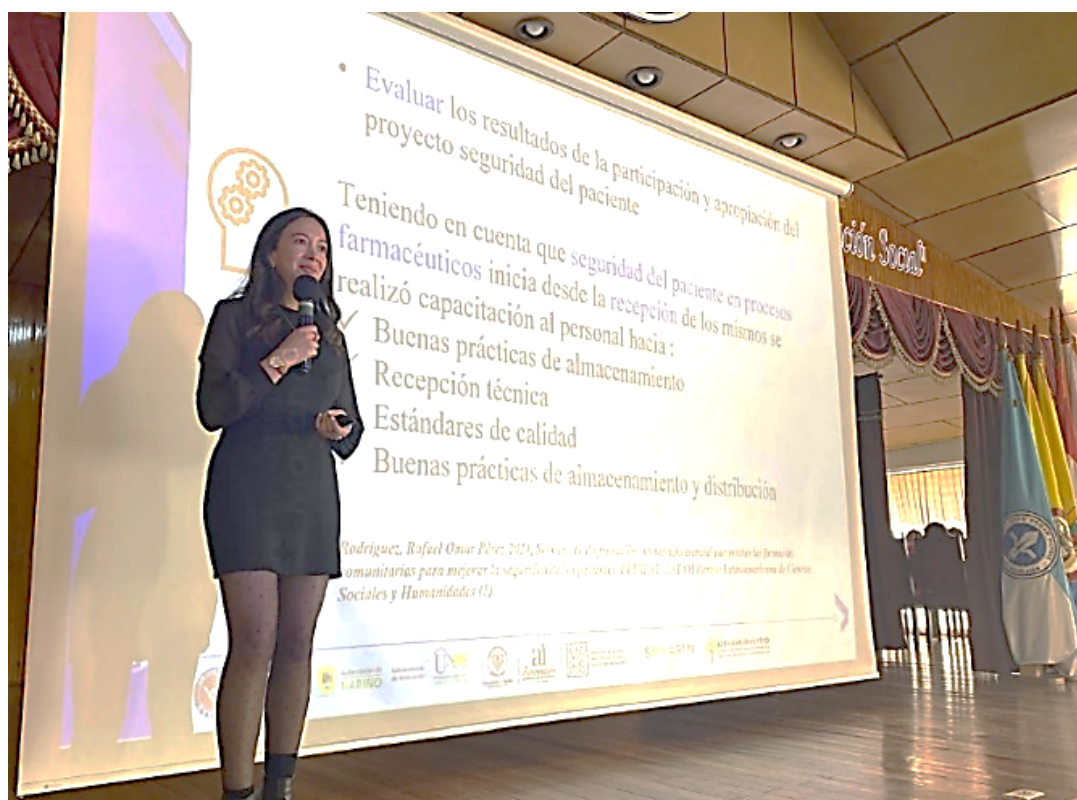
# Calidad desde la implementación de servicios de salud

**María Constanza Pérez Basante**

Profesora programa Regencia de Farmacia  
Universidad Mariana

**Figura 1**

Ponente I Congreso internacional de innovación Universidad Mariana



Nota. María Constanza Pérez Basante.

Actualmente, la salud pública y el sistema sanitario son protagonistas que ameritan ser escuchados. Ante el análisis de varias falencias encontradas en el sector salud, se apuesta y se abre camino a procesos que transforman una idea en un producto o servicio de tipo novedoso; así, la innovación desempeña un papel principal que requiere periodos de adaptación a canales de comunicación continua entre varios actores sociales, ya que esta les permite a las estrategias implementadas, su practicidad y el compartir las responsabilidades en la concientización de la misma. Hoy en día, los programas

de salud se encuentran enfocados a un personal que se responsabiliza de las necesidades del paciente y aporta a la resolución de problemas, llamados a tener un enfoque integral para mejorar la calidad de vida, siendo un factor clave de innovación y cambio.

De esta manera, la salud se implementa a programas con análisis de relación entre la participación de la sociedad; los resultados serán significativos para la atención médica, en cuanto a brindar herramientas necesarias a instituciones y organismos públicos, que permitan

solventar las irregularidades que afectan a los programas de salud. Esto implica resignificar la seguridad del paciente y abrir camino a desarrollar nuevas tecnologías de la información y la comunicación, siendo una combinación de calidad, donde se ve de forma específica la participación del paciente, del profesional de la salud, de los administradores de centros de salud y de los responsables de las políticas de salud en una nación.

Los aspectos que determinan la satisfacción del usuario se centran en la experiencia y una ruta médica apropiada de prevención y diagnóstico. La contribución a la innovación para la integralidad en servicios de salud también es relevante, ya que estos permiten concretar acciones de mejoramiento alcanzables, generando información de contraste a partir de la gestión, programas y atención del servicio. Por esto, los aspectos encaminados a una buena experiencia se relacionan con la percepción positiva de la calidad de la prestación de un servicio de salud; asimismo, se destaca la confiabilidad que representa la capacidad de llevar a cabo la asistencia prometida de acuerdo con las expectativas del cliente.

Sintetizar las fortalezas en la prestación del servicio a través de la percepción de la experiencia en salud es una información de gran valor para la revisión de los impactos obtenidos por la innovación que se genera al interior de una empresa, que es respaldada por la experiencia consciente del paciente. Los sistemas de salud, donde el usuario recibe atención para garantizar su bienestar físico y mental y mantener la funcionalidad, son regulados por el Estado, estructurando modelos de aseguramiento masivos con aportes establecidos por lo que, para el usuario en general y, especialmente el que de manera propia aporta para su servicio, tiene una gran importancia el reconocimiento de la calidad del servicio en distintos componentes que se perciben como buenos, satisfactorios o muy buenos en su experiencia; sin embargo, una buena experiencia es uno de los preceptos fundamentales para la consecución de la meta en salud en la búsqueda de mejorar y humanizar los servicios (Machado et al., 2025).

Una gestión eficaz que aborde los programas de salud y servicios tiene desafíos organizativos para una prestación sanitaria adecuada, capaz de garantizar la mejora continua en los procesos, enfocada a unir esfuerzos que consientan cubrir las necesidades de los pacientes. De esta manera se estaría dando un paso significativo hacia la calidad e innovación, contribuyendo desde herramientas que se

trasladen a una corriente sistémica como mecanismo decisivo para su consecución, alineando objetivos con la atención centrada en la persona que abarque necesidades integrales aparte de la enfermedad, en el valor y gestión de la salud, conllevando de esta manera un solo fin: el bienestar y la buena atención del paciente.

Estas importantes temáticas confirman una vez más la necesidad de fortalecer el desarrollo tecnológico, dando paso a la ampliación de los servicios dirigidos a las comunidades para superar barreras que limitan el acceso a la salud y sus derivados. Desde el aporte de diferentes perspectivas psicológicas, la innovación desempeña un papel fundamental en la mejora del modelo actual de la atención integral en salud, ya que ha pasado a ser un componente de innovación de mayor estima dentro de los servicios de salud. Internamente, se relaciona con sus múltiples características favorables y contribuye al seguimiento de pacientes, dando paso a la continuidad en la atención personalizada, algo de mucho beneficio para aquellos pacientes que, al no poder asistir personalmente por limitaciones geográficas o de otra índole, encuentran un apoyo flexible a un cuidado desde diversas estrategias integrales adaptadas a las necesidades emocionales y sociales de la comunidad.

## Referencias

- Machado, J. A., Bustillo, M. C. y De la Espriella, Y. I. (2025). Gestión de la innovación en servicios de alta complejidad en salud, una mirada desde la experiencia del usuario. *European Public & Social Innovation Review*, 10, 1-15. <https://doi.org/10.31637/epsir-2025-991>

