

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Eduardo Romeo Barron Ancheyta

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

- La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción



FUENTE DEL PROBLEMA

- La deficiencia de la calidad en la atención de la salud se puede manifestar de múltiples maneras:
 - Acceso limitado a los servicios de salud
 - Servicios inefectivos e ineficientes
 - Insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud
 - Quejas médicas
 - Costos elevados



CAPÍTULO 8 DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

El capítulo 8 de la calidad de atención en salud menciona “Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones”

Del Art. 117 al Art. 128

CAPÍTULO 8

DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Art. 117.- A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

Art. 118.- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

Art. 120.- Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

Art. 122.- Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud.

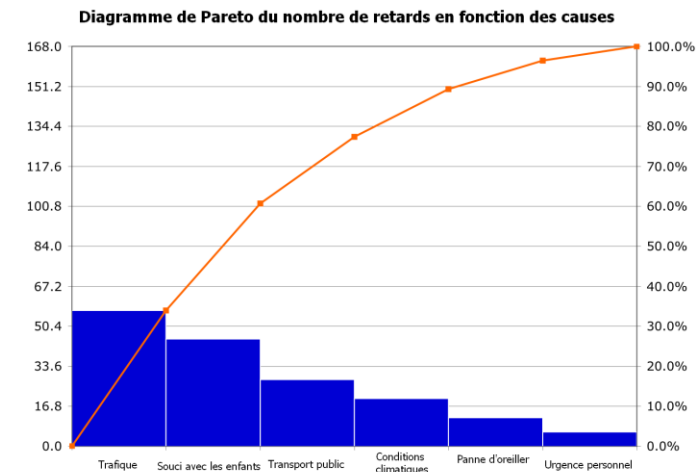
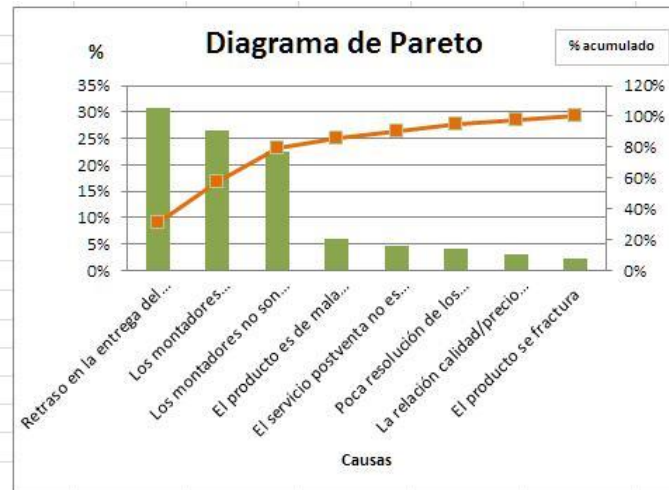
Art. 123.- Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados, así como las técnicas y



INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

- Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención



En América Latina, uno que ha sido ampliamente utilizado es el “FESP” (Funciones Esenciales de Salud Pública)

- Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud



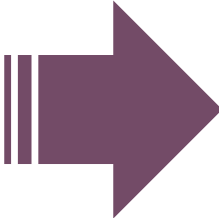
La calidad de la atención de salud en el segundo nivel se evalúa mediante el Modelo Único de Evaluación de la Calidad (MUEC)

- Tercer nivel evaluación de casos (individual)



Hallazgos frecuentes en la medición de la calidad de los servicios de salud

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

- Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad
 - Las exigencias de gestión.
 - La demanda social.
 - Los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general, indican también tres razones para el necesario control de calidad
- 
- Motivos éticos y deológicos
 - Motivos sociales y de seguridad
 - Motivos económicos

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- Resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.

- Se plantean principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

Enfoque en el Usuario



Entender el trabajo como proceso y sistema



CONCLUSIÓN

- La calidad en la atención de salud es un pilar fundamental para garantizar el bienestar de la población, ya que influye directamente en la seguridad del paciente, la efectividad de los tratamientos y la satisfacción de los usuarios. Para lograr un sistema de salud eficiente, es imprescindible que los servicios sanitarios sean accesibles, oportunos, seguros y centrados en las necesidades del paciente
-

BIBLIOGRAFÍA

UDS. (2025). *Antología de consulta UDS*. Comitán, Chiapas, Mexico.

Obtenido de

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMERÍA.pdf>
