



# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

## LICENCIATURA DE ENFERMERÍA

“Calidad de los servicios de salud en la colonia José María Morelos municipio de la Trinitaria, en un periodo de enero-abril del 2021”

Presenta:

- **JUANA BEATRIZ FRANCISCO FRANCISCO**
- **YELICE GABRIELA HERNÁNDEZ MALDONADO**
- **ROSIO VÁZQUEZ MORALES**

**PASIÓN POR EDUCAR**



# Planteamiento del problema

## Organización Mundial de Salud (OMS)

"la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima"



**Durante última década la mortalidad ha ido cambiando por su frecuencia más que por sus causas. Así, desde el año 2000 hasta 2017.**

Causas	Lista Mexicana	2000	Orden	2005	Orden	2010	Orden	2015	Orden	2017	Cambio porcentual
Enfermedad del corazón	100-113, 120-145, 147-151	69.15	1	76.6	1	92.2	1	105.9	1	113.2	64
Diabetes mellitus	E10-E14	47.1	3	63.5	2	72.9	2	81.1	2	85.6	82
Tumores malignos	C00-C97	55.32	2	59.6	3	61.6	3	65.4	3	67.6	44
Accidentes	V01-X59, y 40-Y86	35.1	4	33.5	4	33.3	4	30.4	4	28.2	20
Enfermedades del hígado	K70-K76	27.73	5	28.6	5	28.5	5	29.4	5	30.9	10
Enfermedades cardiovasculares	160-169	25.67	6	25.9	6	28.4	6	28.1	6	28.3	11
Agresiones (homicidios)	X85-Y09	10.76	10	9.3	11	22.5	7	17	8	24	122
Enfer. pulmonar obstructiva crónica	J44	11.07	9	14.6	8	17.1	8	17.3	7	18.5	66
Neumonía e influenza	J09-J18, U04.9	12.5	8	12.4	9	13.7	9	15.6	9	17.4	-39
Insuficiencia renal	N17-N19	8.68	13	9.7	10	10.5	11	11	10	10.6	22
Malformaciones congénitas deformidades y anomalías cromosómicas	Q00-Q99	9.68	11	8.8	12	8.1	12	7.7	12	7.4	-24
Bronquitis crónica, enfisema y asma	J40-J43, J45- J46	7.18	14	6.3	14	5.2	14	4.1	15	4	-44
Suicidios	X60-X84	3.5	16	4.1	16	4.4	15	5.3	14	5.2	33
VIH	B20-B24	4.25	15	4.4	15	4.3	16	3.9	16	3.8	-12



## Pregunta de investigación

¿Cuál es la calidad de los servicios de salud en la colonia José María Morelos municipio de la Trinitaria, en un periodo de enero-abril del 2021?

# OBJETIVOS

- **General:**

- ❖ Conocer la calidad de los servicios de salud de la colonia José María Morelos municipio de la Trinitaria, en un periodo de enero-abril del 2021

- **Específicos:**

- ❖ Conocer la cantidad y calidad de los insumos proporcionados al centro de salud de la colonia José María Morelos
- ❖ Buscar valores para incitar a los profesionales de para una atención con calidad
- ❖ Encontrar los factores que influyen en una defectuosa comunicación entre personal de salud y pacientes.



## Justificación

Elegimos este tema ya que nos pareció interesante, por la zona geográfica en se encuentra y por los múltiples factores que hace que esa ubicación sea de interés para nosotras, sobre todo ver si se brinda una atención de calidad en las diferentes áreas de salud.

# CAPITULO 2

## Marco Teórico calidad de los servicios de salud



## 2.1. Definiciones

**2.1.2. Evaluación:** Permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

**2.1.3. Ambiente:** Conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos, de las personas o de la sociedad en su conjunto.

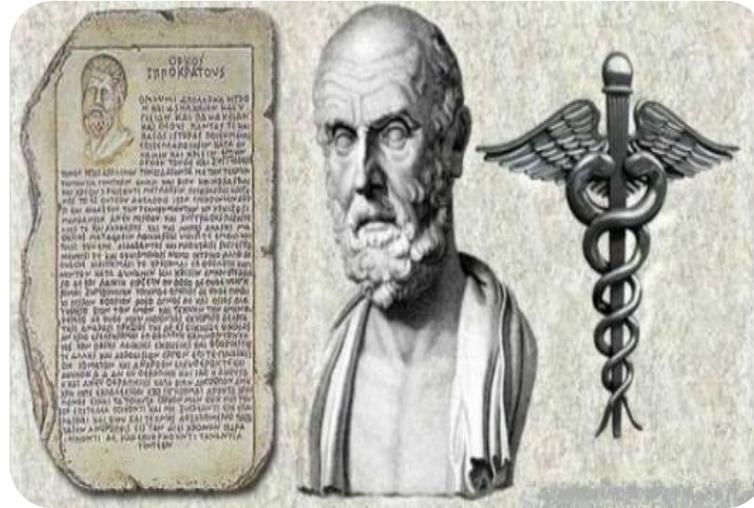
**2.1.4. Paciente:** El paciente es una persona que padece algún tipo de dolor o malestar, por lo que precisa recibir servicios de algún médico o profesional de la salud.



Código de Hammurabi



El Juramento Hipocrático



La CONAMED



## 2.3 Calidad de servicios en salud en México

En el sexenio que está por terminar, este programa se denominó **SICALIDAD**



## 2.4 Causas de una mala atención en salud

**Los factores determinantes de la atención deficiente permanecen por tres dominios principales**

- **Dinero y finanzas**
- **Conocimiento**
- **Relaciones humanas**



## 2.5 Consecuencias de una mala atención en salud

En México aproximadamente cinco millones de personas presentan un nivel muy bajo o nulo de acceso a instituciones de salud pública debido a que viven en comunidades aisladas o cercanas a carreteras, de acuerdo con cifras del Coneval.



## 2.6 Estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud

1. Medición de resultados
2. Aumentar la infraestructura
3. Participación y organización comunitaria
4. Entornos saludables
5. Educación continua y capacitación
6. Monitoreo, evaluación y seguimiento.



Los elementos para favorecer entornos saludables son:

- El abasto o cuidado de la comida, agua y vivienda
- Manejo de la basura
- Plaguicidas y otras sustancias nocivas ambientales



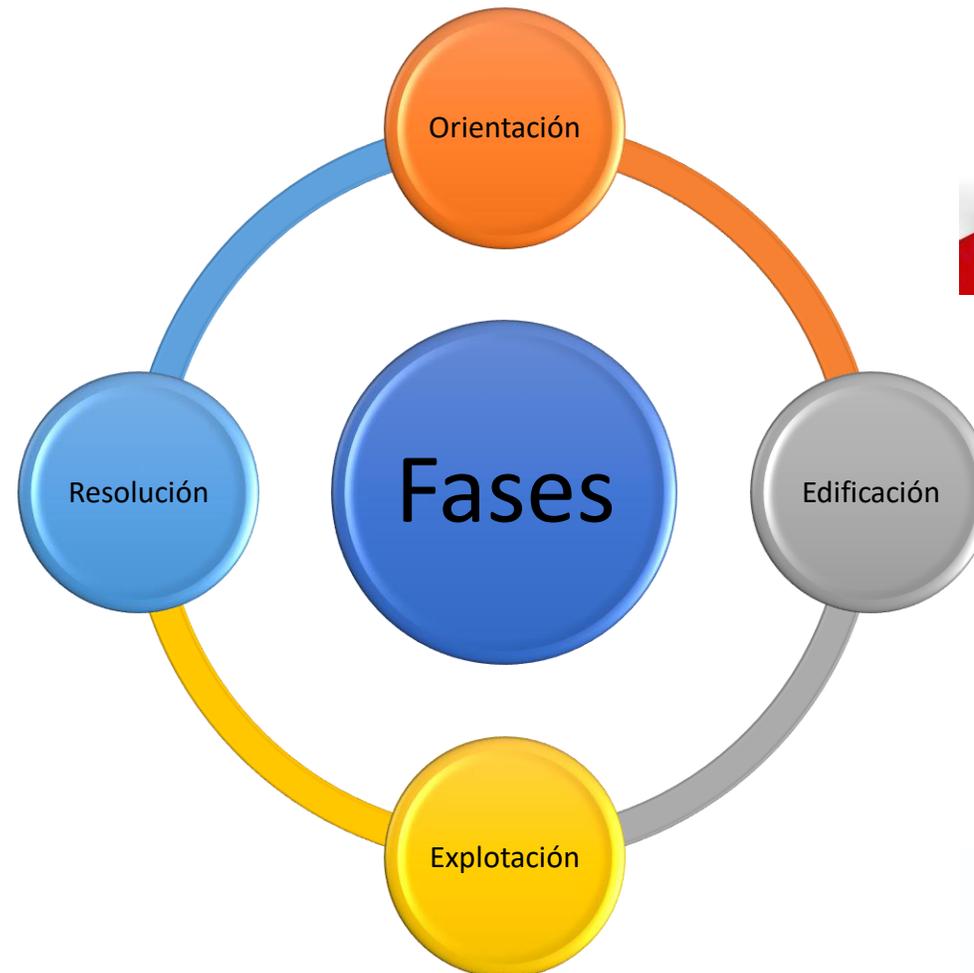
## 2.7 Teórica Hildegard Peplau



- Enfermería “psiquiátrica”.
- Nació el 1 de septiembre del 1909 en Pennsylvania.
- *carrera como enfermera, comenzó en el 1931 en el estado de Pennsylvania.*

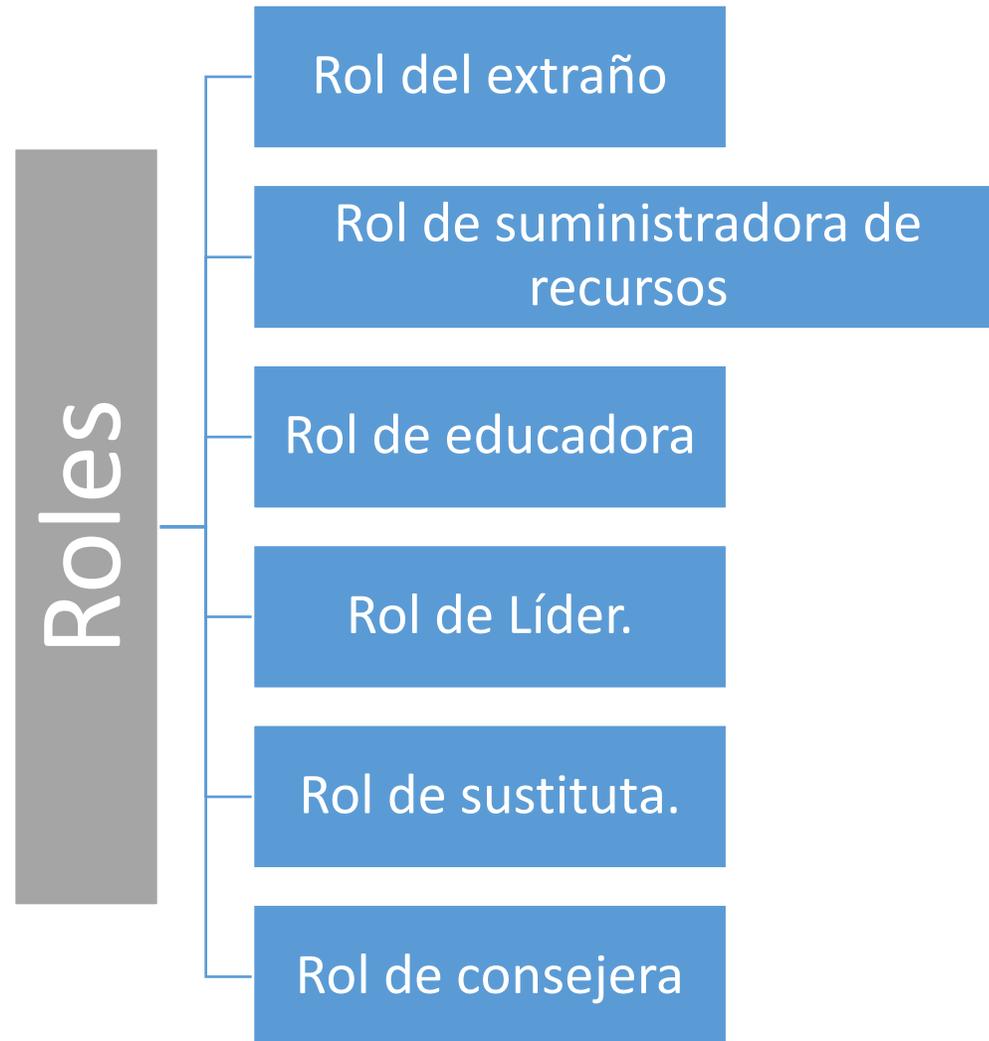
## 2.7.1 Modelo de Hildegard Peplau

La personalidad de la enfermera/o es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar



**PASIÓN POR EDUCAR**

Modelo de enfermería de Hildegard Peplau. Roles de la Enfermera/o.  
En la relación enfermera/o-paciente Peplau describe seis roles:



# CAPITULO 3

## Marco metodológico calidad de los servicios de salud



### 3.3.- Tipo y diseño de investigación

Se decidió un enfoque mixto, es un tipo de investigación exploratoria y su alcance es transversal.

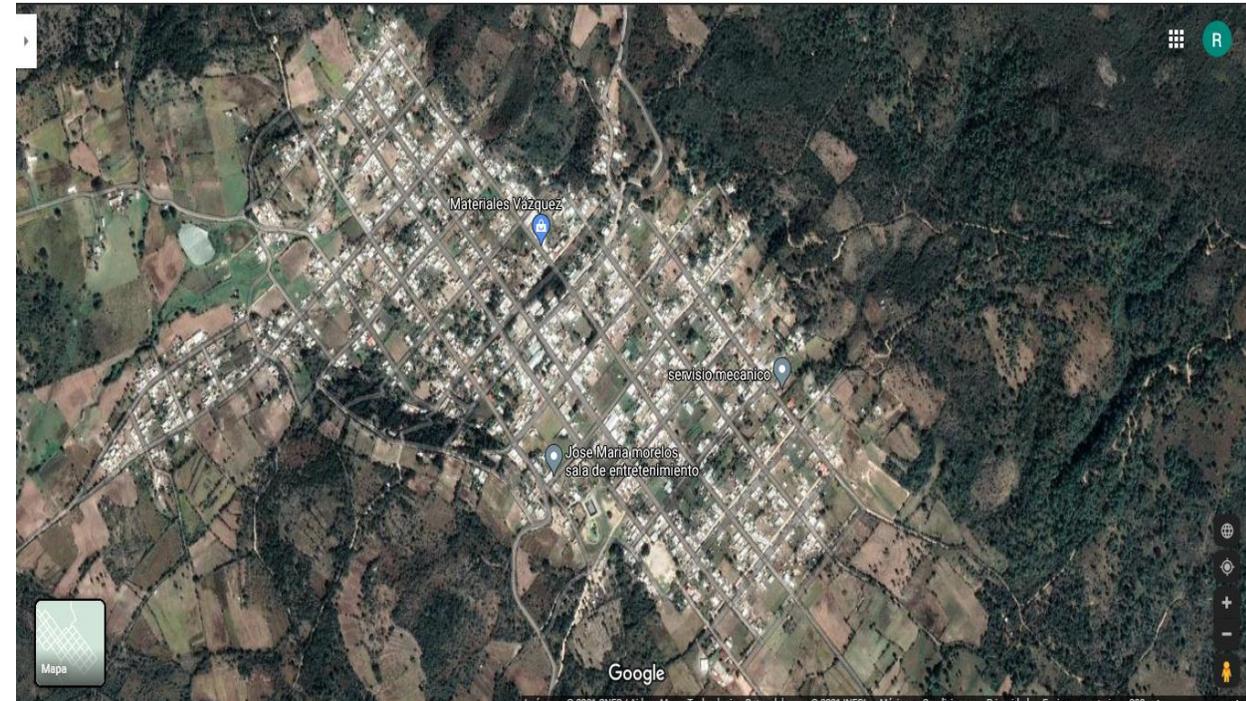


### 3.5.- Población en estudio.

Las personas de la comunidad, el personal de enfermería y médico que labora en la unidad de salud de la colonia José María Morelos municipio de la trinitaria.

### 3.4.- Universo de estudio

En la Unidad Medica Rural de la colonia José María Morelos municipio de la trinitaria Chiapas.



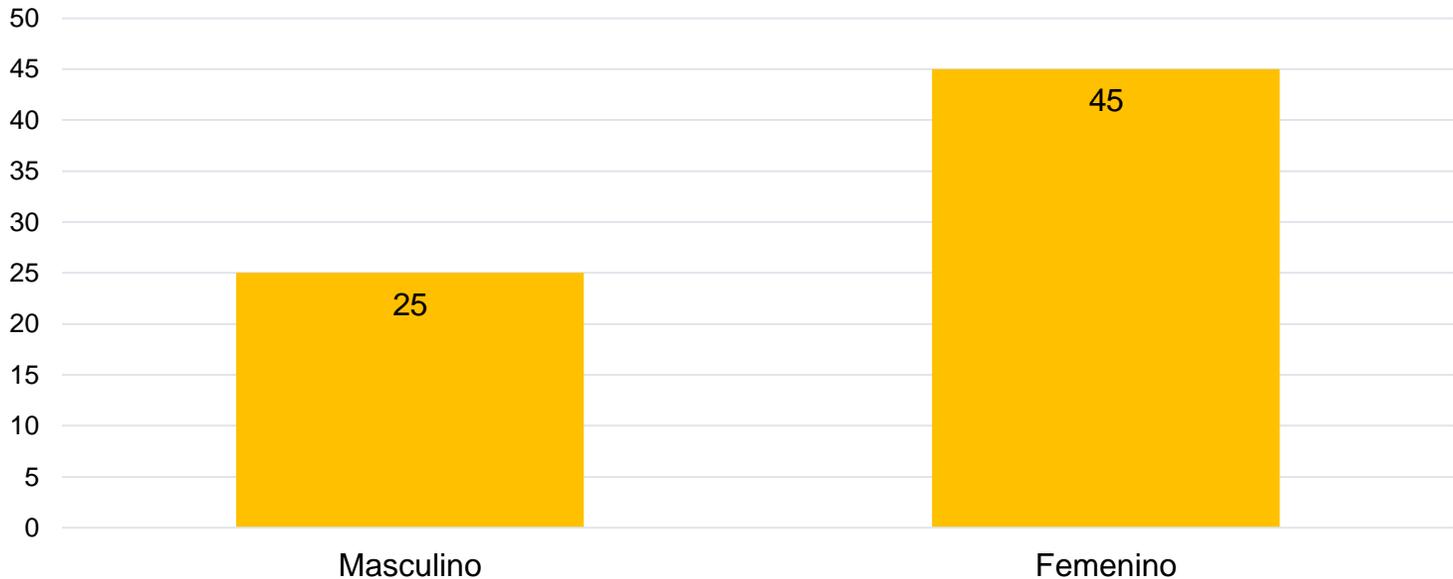
# CAPITULO 4

## Análisis y tabulación de datos



¿Cuál es el género del personal de las personas de la comunidad?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	25	35.7	35.7	35.7
	Femenino	45	64.3	64.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

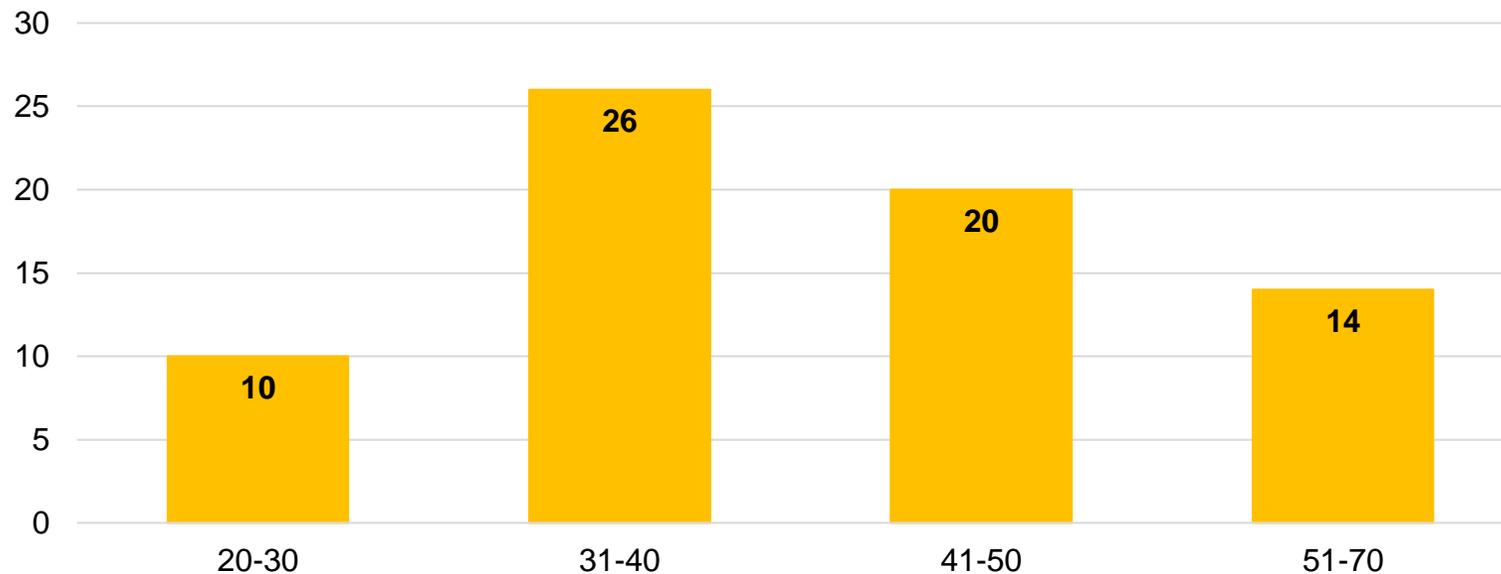
¿Cuál es el género del personal de las personas de la comunidad?



## ¿Cuántos años tiene usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	20-30	10	14.3	14.3	14.3
	31-40	26	37.1	37.1	51.4
	41-50	20	28.6	28.6	80.0
	51-70	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

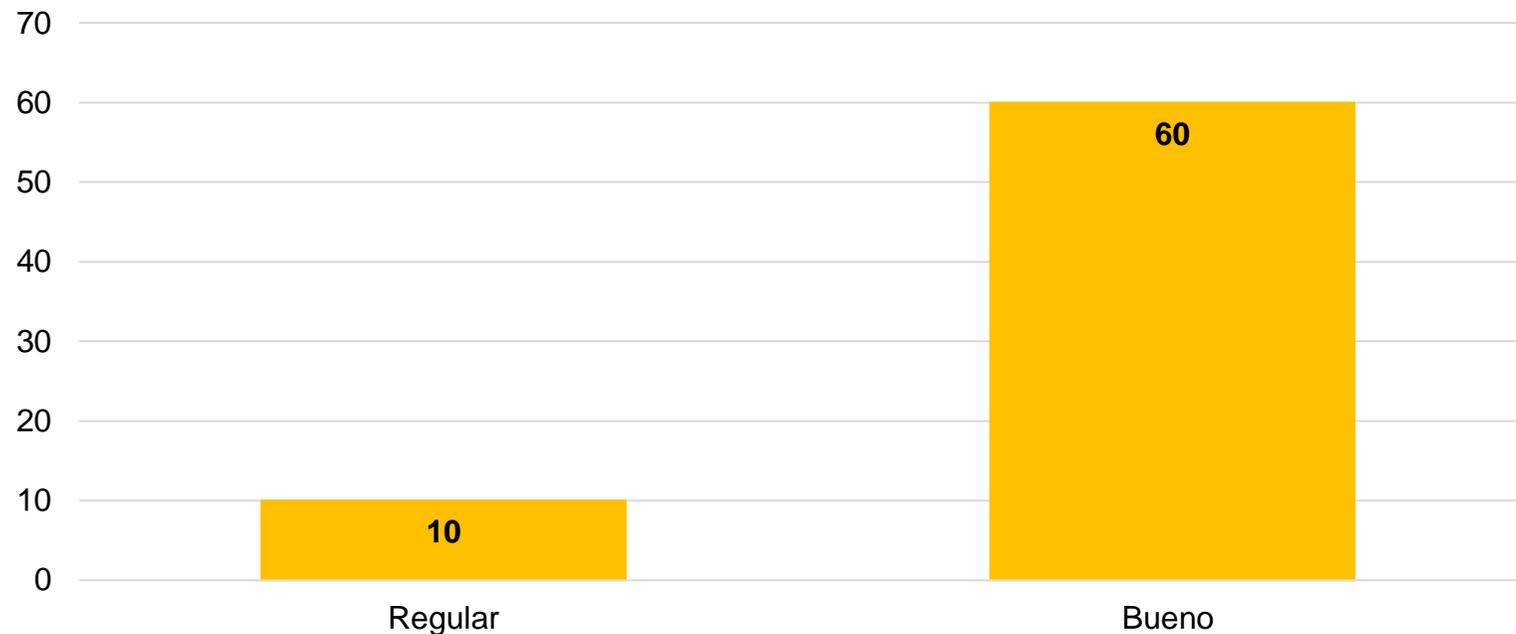
¿Cuántos años tiene usted?



## ¿Como es la atención que le brinda el personal de la clínica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	14.3	14.3	14.3
	Bueno	60	85.7	85.7	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

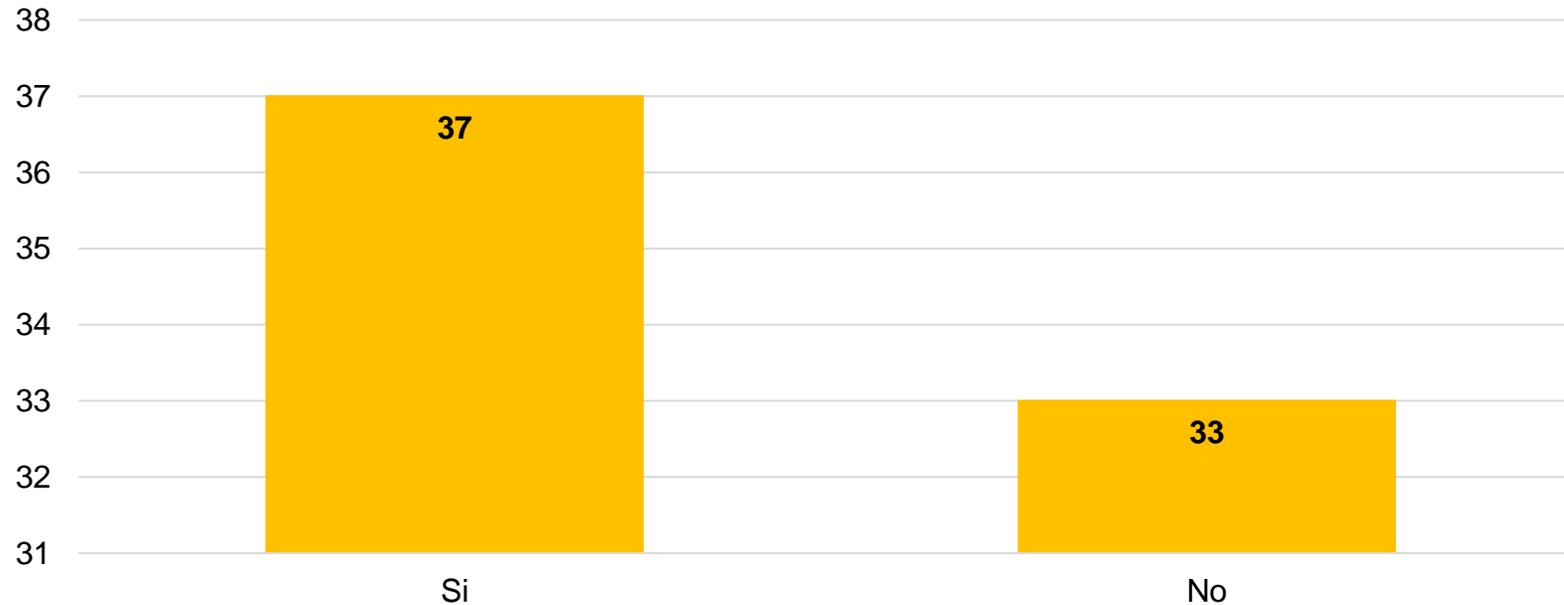
### ¿Como es la atención que le brinda el personal de la clínica?



## ¿Genera gastos económicamente para llegar a su clínica?

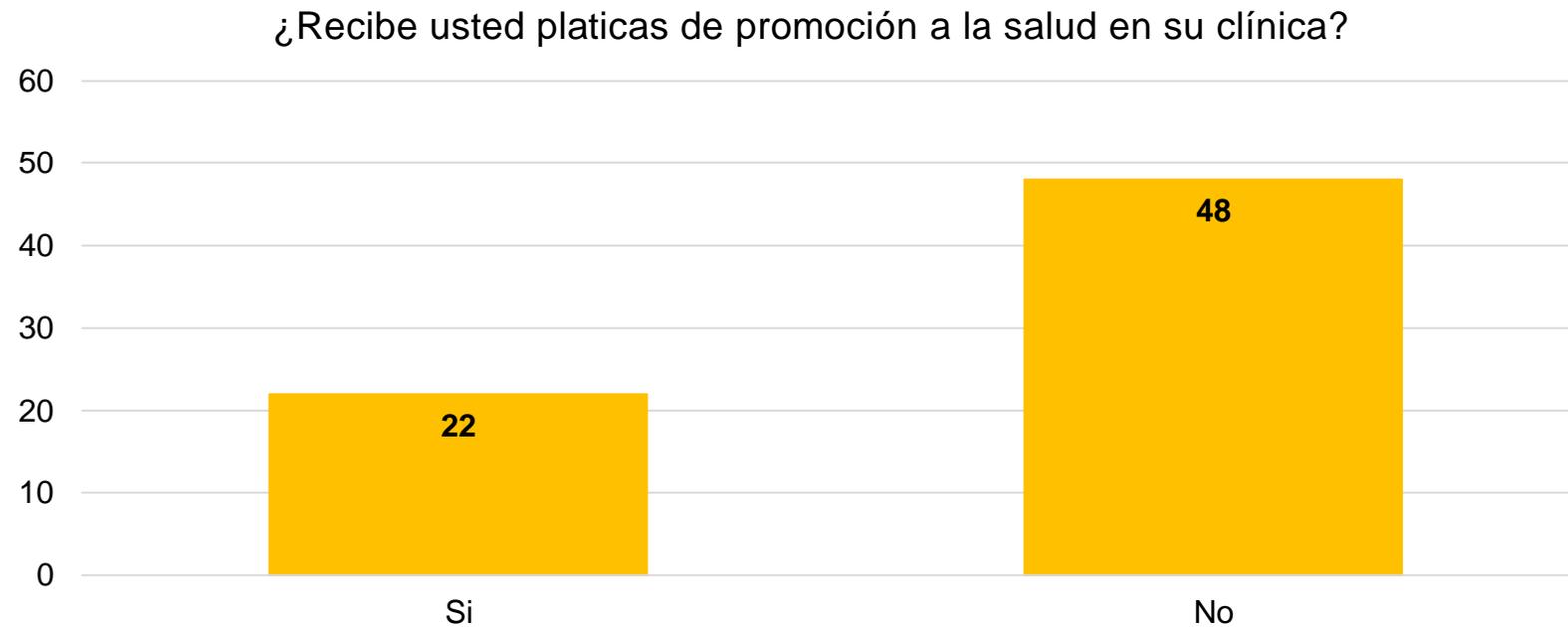
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	37	52.9	52.9	52.9
	No	33	47.1	47.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

### ¿Genera gastos económicamente para llegar a su clínica?

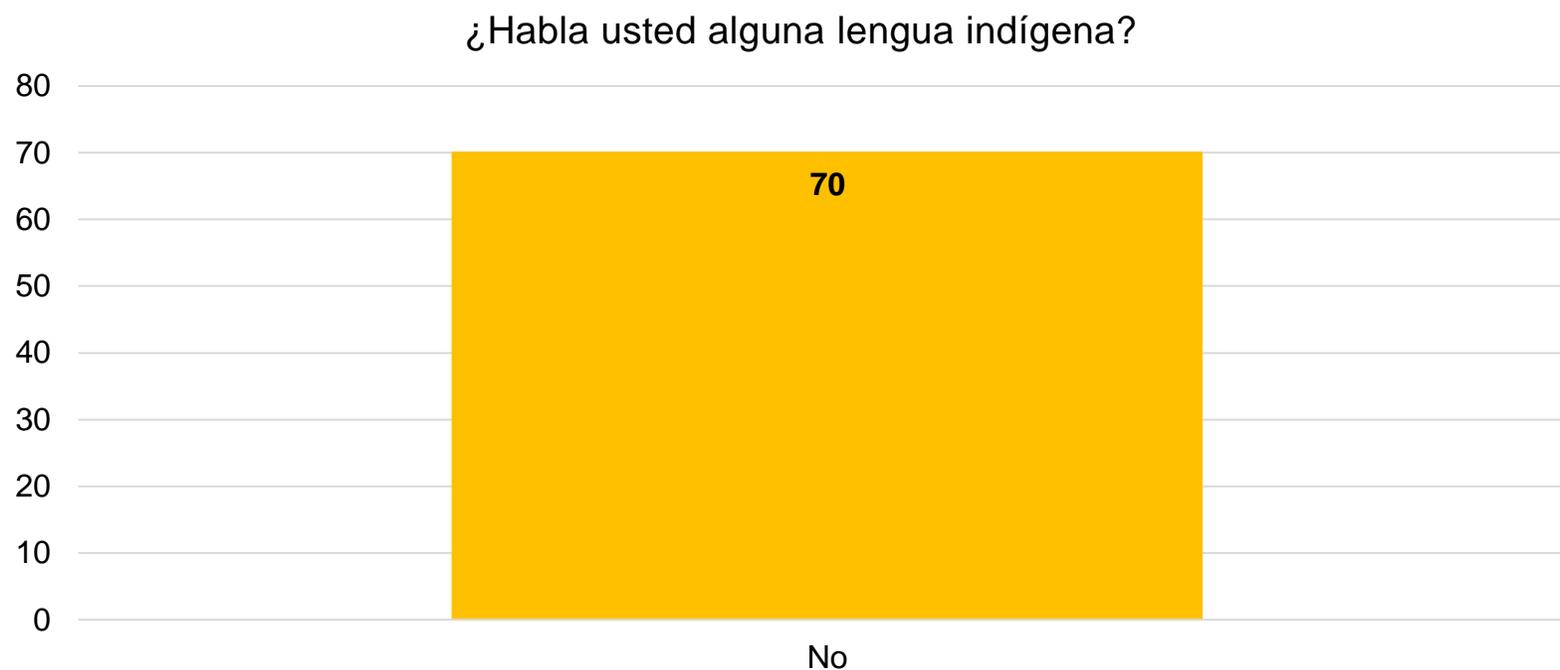


## ¿Recibe usted platicas de promoción a la salud en su clínica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	22	31.4	31.4	31.4
	No	48	68.6	68.6	100.0
	Total	70	100.0	100.0	



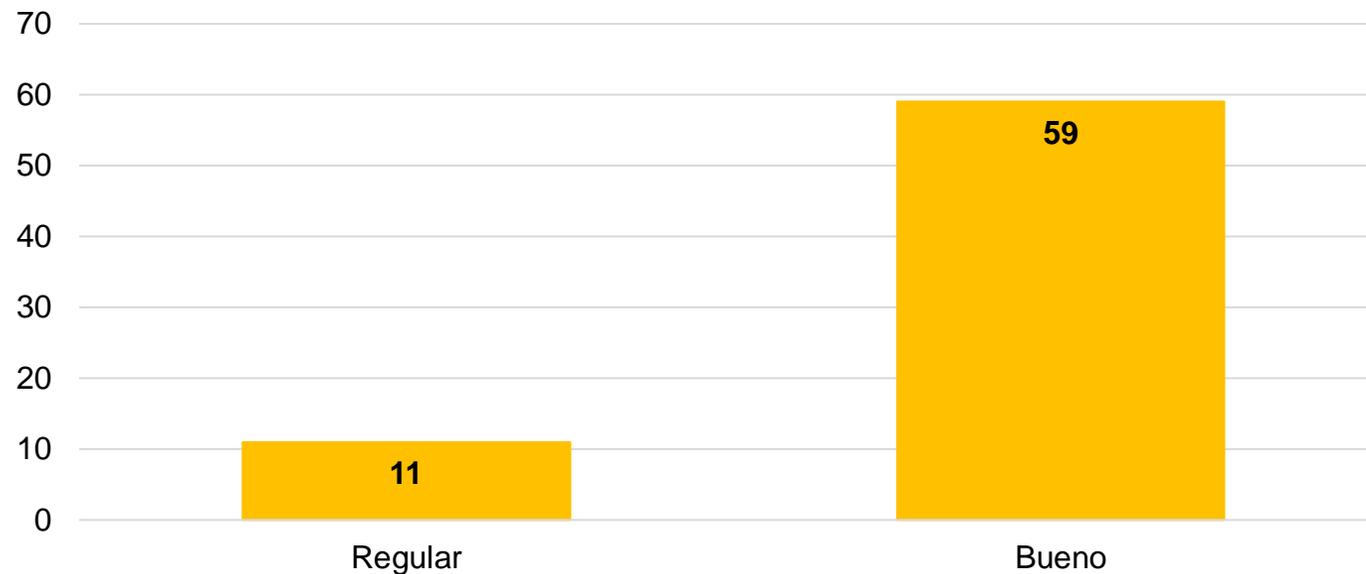
¿Habla usted alguna lengua indígena?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	70	100.0	100.0	100.0



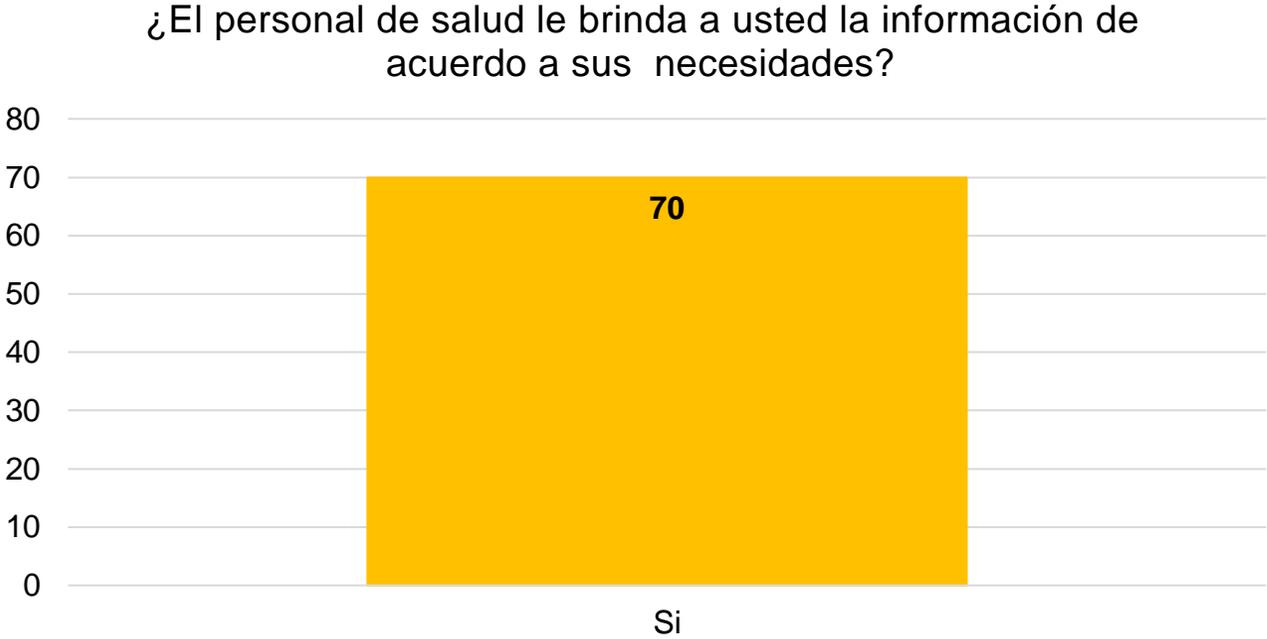
## ¿Cómo considera usted las instalaciones de la clínica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	15.7	15.7	15.7
	Bueno	59	84.3	84.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

¿Cómo considera usted las instalaciones de la clínica



¿El personal de salud le brinda a usted la información de acuerdo a sus necesidades?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	70	100.0	100.0	100.0



## Conclusión

En la Colonia José María Morelos realizamos encuestas para conocer un poco más a fondo sobre la atención que le proporcionan a la comunidad, en la cual mientras se realizaba la encuesta pudimos interactuar e intercambiar información para saber que piensan las personas sobre el personal de salud de la clínica.

# SUGRENCIAS

- Iniciativa para informarse
- Asista a las consultas de cuidados preventivos
- Las fichas para la atención medica no sean tan limitadas en todo el día.

# Anexos



# Colonia José María Morelos, Municipio de la Trinitaria Chiapas

