



**Mi Universidad**

## **MAPA CONCEPTUAL**

**NOMBRE DEL ALUMNO: Paola Berenice Ortiz García**

**TEMA: Calidad de atención en enfermería**

**PARCIAL: segundo**

**MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería**

**NOMBRE DEL PROFESOR: Lic. Alfonso Velasquez**

**LICENCIATURA: Enfermería**

**CUATRIMESTRE: 8vo**

## 2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

la Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión. La satisfacción del paciente es importante en sí y, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación

# El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

## Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención

**Efectividad:**  
referida al logro de los mejores resultados posibles.

**Eficacia:**  
logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.

**Eficiencia:**  
uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.

**Continuidad:**  
prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.

**Integralidad:**  
que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

## Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención

**Respeto a los derechos humanos**  
a la cultura y a las características individuales de la persona.

**Información completa,**  
veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella

**Amabilidad**  
trato cordial, cálido y empático en la atención.

**Ética**  
de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales de la salud.

c) **Entorno de Calidad**  
referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación

## Stamatis (1996)

diferencia bajo el término de calidad de atención o calidad técnica al qué se hace en la atención, que se expresa en el uso de tecnología adecuada y el conocimiento científico actualizado.