



Nombre del Alumno: *Verónica Mariana Hernández Rincón*

Nombre del tema: *Calidad de la Atención en Salud, Calidad de Atención en Enfermería*

Parcial 3

Nombre de la Materia: *Calidad en los Servicios de Enfermería*

Nombre del profesor: *Alfonso Velázquez Ramírez*

Nombre de la Licenciatura: *Enfermería*

Cuatrimestre 8

Pichucalco, Chiapas a 07 de marzo del 2024.

Calidad de la Atención a la Salud

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera.



La calidad debe medirse y supervisarse continuamente para impulsar la mejora, que se basa en datos precisos, oportunos y procesables.

Elementos de la calidad de atención



- Disponibilidad y oferta de insumos
- Información al cliente
- Capacidad técnica del prestador de servicios
- Relaciones interpersonales con el cliente
- Organización de servicios



Características de un buen servicio



Métodos de medición de calidad

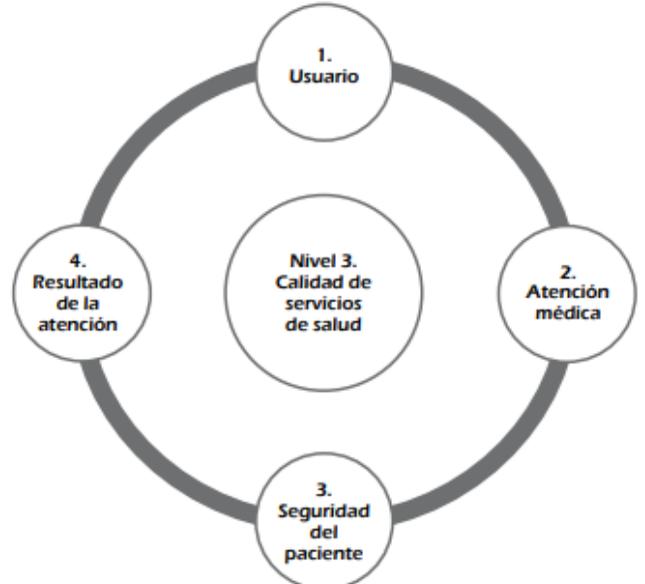
- Encuestas de satisfacción de los pacientes.
- Evaluaciones de los resultados clínicos y de seguridad.
- Auditorías y revisiones de la calidad de los registros médicos y la documentación.



Se utilizan indicadores de calidad específicos para evaluar la calidad de atención médica en diferentes áreas.

Deficiencia en la calidad

- ✓ Acceso limitado a servicios de salud
- ✓ Servicios inefectivos e ineficientes
- ✓ Quejas médicas
- ✓ Costos elevados
- ✓ Insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud
- ✓ Afectación de la credibilidad de las instituciones prestadoras y del sector salud en su conjunto.



Calidad de Atención en Enfermería

La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud.

Componentes principales para alcanzar los objetivos

- ✓ Carácter firme
- ✓ Seguridad
- ✓ Fiabilidad
- ✓ Cortesía
- ✓ Rapidez
- ✓ Credibilidad
- ✓ Comunicación efectiva con el paciente

Niveles de competencia a evaluar

- Necesita mejorar: Que contempla las áreas de oportunidad de capacitación.
- Cumple con los requisitos: Indica el grado de aptitud que exige el puesto.
- Pasa de los requisitos: Demuestra el desempeño superior.



Recomendaciones para mejorar la atención

Mantener una comunicación efectiva con las personas a las que proporciona atención

- Identificándose y dirigiéndose con amabilidad.
- Explicándole con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan.
- Favoreciendo un ambiente de confianza para que expresen sus dudas, sentimientos y emociones.
- Respetando los límites de las atribuciones y responsabilidades señaladas en manuales, normas y políticas institucionales.

Proporcionar cuidados que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios

- Fundamentando los cuidados de enfermería en conocimientos científicos, técnicos y éticos actualizados.
- Proporcionando un entorno seguro a través de la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en las normas institucionales.
- Manteniendo un estado de salud física, mental y social que evite constituirse en un factor de riesgo.

Actuar con base en los principios éticos que rigen la práctica profesional de enfermería

- Conociendo, adoptando, aplicando y difundiendo los deberes y responsabilidades contenidos en el Código de ética para las enfermeras y enfermeros en México.
- Favoreciendo y fomentando los valores éticos y sociales de la profesión.



Referencia bibliográfica

1. Encontrado en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007 (07 de marzo del 2024)
2. Encontrado en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/> (07 de marzo del 2024)
3. Encontrado en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 (07 de marzo del 2024)
4. Encontrado en: <https://global.tiffin.edu/noticias/dimensiones-para-evaluar-la-calidad-de-los-servicios-desalud#:~:text=Medici%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20salud&text=Algunos%20de%20los%20m%C3%A9todos%20m%C3%A1s,registros%20m%C3%A9dicos%20y%20la%20documentaci%C3%B3n.> (07 de marzo del 2024)
5. Encontrado en: <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaCONAMED/2011/vol16/no4/7.pdf> (07 de marzo del 2024)
6. Encontrado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005 (07 de marzo del 2024)
7. Encontrado en: <https://prezi.com/kcr0wg0byu5g/calidad-de-los-servicios-de-enfermeria/> (07 de marzo del 2024)
8. Encontrado en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/980328/55rios-leticia.pdf> (07 de marzo del 2024)
9. Encontrado en: [file:///C:/Users/laura/Downloads/Dialnet-RecomendacionesParaMejorarLaAtencionEnEnfermeria-4052856%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/laura/Downloads/Dialnet-RecomendacionesParaMejorarLaAtencionEnEnfermeria-4052856%20(1).pdf) (07 de marzo del 2024)
10. Encontrado en: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/27f0b9e5d24f4f0f8b876420d2d531b8.pdf> (07 de marzo del 2024)