



*Nombre del Alumno: Yubitza Ascencio Galera.*

*Nombre del tema: Calidad de la Atención en Salud y Calidad de la 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°.*

*Lugar y Fecha de Elaboración: Pichucalco, Chiapas; a 08 de Marzo del 2024.*

# Calidad de la Atención en 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. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos.



La calidad depende de la estructura, esto es, de los recursos que tenemos, y de la forma en que organizamos esos recursos depende el proceso, esto es, todo lo que le hacemos al paciente, y depende evidentemente del resultado que se obtiene. La mayor cantidad de problemas de calidad no se da por falta de recursos, sino por problemas en el proceso



## Principios de calidad:

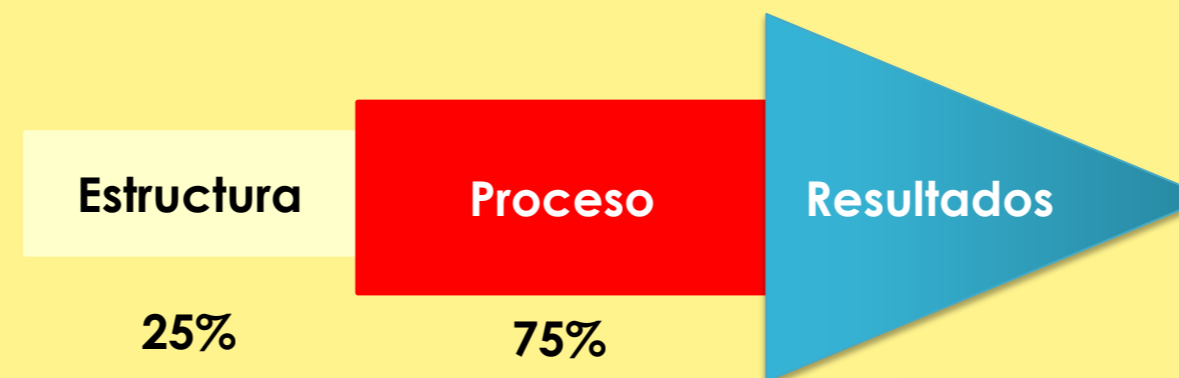
- La calidad es un bien en sí misma.
- La calidad es un valor vital y de utilidad.
- La calidad es un derecho.
- La calidad es un imperativo ético, un deber.



La calidad asistencial es un acto que consiste en conseguir una atención sanitaria óptima, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en el proceso. Debe tener tres elementos en cuenta:

- **Científico-técnico:** representa la competencia de los profesionales para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y recursos a su alcance.
- **Interpersonal:** ayudar a que los/as pacientes puedan expresar sus problemas y encontrar las soluciones.
- **Entorno:** Algunas de las características del ambiente que deben ser consideradas al momento del diseño, para adaptarlo a las necesidades del usuario, son: ruido, iluminación, temperatura, calidad del aire, color, equipamiento y mobiliario, privacidad, símbolo de estatus.

## Factores que determinan el nivel de calidad:



## Las dimensiones de la calidad asistencial:

- Eficacia.
- Eficiencia.
- Eficiencia clínica.
- Accesibilidad.
- Disponibilidad.
- Calidad científico-técnica.
- Aceptabilidad.
- Cooperación del paciente.
- Continuidad.
- Competencia profesional.
- Seguridad.

## 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.



## Calidad de la atención de la salud.

Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Avedis Donabedian)

Atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos.

## Necesidades actuales:



El doctor Héctor Aguirre Gas ha dedicado su vida al estudio de la calidad de la atención médica en los servicios de salud en México y la define como: **Otorgar atención médica al paciente**, con:

- a) Oportunidad.
- b) Competencia profesional.
- c) Seguridad.
- d) Respeto a los principios éticos de la práctica médica, que le permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.



# Calidad de la Atención en Enfermería.



Calidad en enfermería se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios. 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.

En los centros de salud, se brinda la atención y cuidados a personas enfermas y sanas que buscan canalizar su recuperación y preservación de la salud, mediante los cuidados ofrecidos por el equipo médico y de enfermería, precisamente las enfermeras/os son las personas que les brindan una atención y cuidado directo tanto al paciente, como a sus familiares, de allí que su rol es de suma importancia en estos centros asistenciales, la calidad del cuidado de enfermería puede entenderse como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades de los pacientes

Es el cuidado la base fundamental del quehacer del profesional de enfermería, por lo tanto su planeación debe ser individualizada y orientada a buscar la satisfacción de las necesidades de quien demanda sus servicios. El cuidado de enfermería permite establecer una relación enfermero(a)-paciente en la que se favorece el crecimiento mutuo, partiendo del respeto hacia las creencias y costumbres del sujeto del cuidado, encontrando nuevos sujetos del cuidado y trascendiendo del plano personal hacia el plano espiritual.



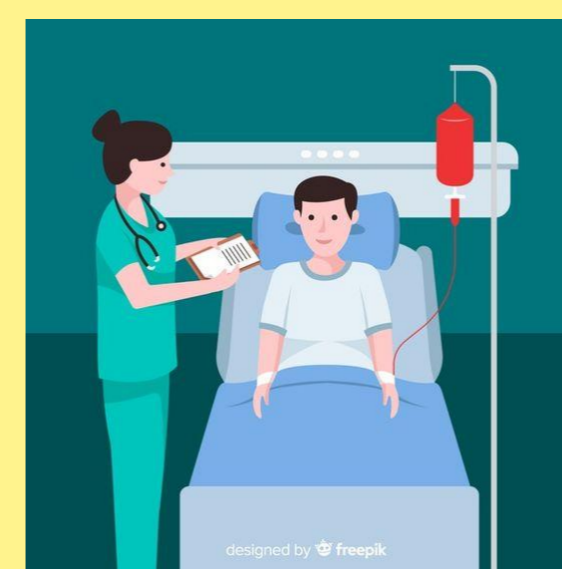
Los profesionales de enfermería organizarán, dirigirán, controlarán y evaluarán los servicios de enfermería en las instituciones de salud, a través de una estructura orgánica y funcional.



La gestión de salud debe ser observada como un entramado en el cual se interrelacionan un equipo de profesionales con el propósito de generar confianza y tranquilidad a los pacientes en un momento dado, la gestión de Enfermería cumple con un enfoque ético en donde:

- La gestión del cuidado se compone principalmente de una parte ética e integral, enfocada hacia la responsabilidad ética que asume la enfermera asociada a la calidez humana.
- Y la segunda se dirige a la administración que se basa en realizar actividades administrativas como gestión de horas y coordinación con otros profesionales.

La capacitación continua es prioritaria para incrementar la calidad de la atención brindada y favorecer las acciones encaminadas a mejorar las condiciones de trabajo para incrementar el nivel de conocimiento del personal de enfermería, así como darle a conocer el índice enfermera-paciente a este personal de acuerdo con los lineamientos normativos.



En nuestro país, la atención brindada por el personal de salud debe contar con un sistema que responda con calidad y respeto a las necesidades y expectativas de las personas. Es por la calidad de los servicios de salud que se propone mejorar, lo cual implica garantizarles un trato digno a los usuarios, así como proporcionarles información completa y una atención oportuna.

El equipo de enfermería, exhibe el mayor involucramiento en los procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos profesionales, por su mayor cercanía con los pacientes, tengan un rol relevante en la seguridad de éstos y en la calidad asistencial, pero también, sean agentes claves para reducir los resultados de los eventos adversos



En el sector salud el cuidado de enfermería de calidad debe ser asegurado, planeado, monitoreado, controlado y evaluado. Así, debe tener una estructura unificada para la identificación y la clasificación de características o atributos de calidad, como la comprensión, la responsabilidad, la continuidad y la coordinación. Los atributos estructurales incluyen las características del hospital, las unidades de organización de enfermería, las actitudes del personal, los niveles de percepción y educación, así como la satisfacción de la gente en el trabajo.



## Referencias bibliográficas.

1. Encontrado en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007) (08 de marzo 2024).
2. Encontrado en: <https://www.revista.unam.mx/vol.13/num8/art81/art81.pdf> (08 de marzo 2024).
3. Encontrado en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm) (08 de marzo 2024).
4. Encontrado en : <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABblica.-> (08 de marzo 2024).
5. Encontrado en: <https://www.ssa.gov/ccs/wp-content/uploads/sites/35/2023/03/3.-LA-CALIDAD-EN-SALUD-Y-SUS-DIMENSIONES-1.pdf> (08 de marzo 2024).
6. Encontrado en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005) (08 de marzo 2024).
7. Encontrado en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567> (08 de marzo 2024).
8. Encontrado en: [https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1280/Calidad\\_atencion\\_en\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1280/Calidad_atencion_en_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (08 de marzo 2024).
9. Encontrado en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040) (08 de marzo 2024).
10. Encontrado en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printerFriendly/56/101](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/56/101) (08 de marzo 2024).