



**Mi Universidad**

**Nombre del Alumno:**

Fernanda Paribanú Jiménez García

**Nombre del Tema:**

Calidad de la Atención en Salud y  
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

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

La Calidad de la Atención en la Prestación de Servicios de Salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con Niveles Óptimos de Seguridad, Efectividad, Oportunidad, Eficiencia y Acceso Equitativo como Atributos.

La Calidad de la Atención es el Grado en que los Servicios de Salud para las personas y las poblaciones aumentan la Probabilidad de Resultados de Salud deseados. Se basa en Conocimientos Profesionales basados en la Evidencia y es fundamental para lograr la cobertura Sanitaria Universal.

A medida que los Países se comprometen a lograr la Salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la Calidad de la Atención y los Servicios de Salud. La Atención Sanitaria de Calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los Servicios de Salud de Calidad debe ser:

- Eficaz – Proporcionar Servicios de Salud basados en evidencia a quienes los necesitan.
- Seguro – Evitar Daños a las personas para las que el Cuidado está destinado.
- Centrado en las personas: Proporcionar Atención que responda a las preferencias, Necesidades y Valores individuales.

Actualmente podemos definir "Calidad como la totalidad de Funciones, Características o Comportamientos de un bien producido o de un Servicio Prestado, que les hace capaces de Satisfacer las Necesidades de los Consumidores". Se trata de un Concepto Subjetivo dado que cada Individuo puede tener su propia apreciación o su Particular Juicio de valor acerca del Producto o Servicio en cuestión"



A Nivel Mundial, las estructuras esenciales para lograr una Atención de Calidad son insuficientes: 1 de cada 8 Centros Sanitarios no tiene Abastecimiento de agua, 1 de cada 5 no tiene Servicio de Saneamiento y 1 de cada 6 no tiene Instalaciones para lavarse las manos en los puntos de atención.

Esta Definición de Calidad de la Atención abarca la Promoción, la Prevención, el Tratamiento, la Rehabilitación y la Paliación, e implica que la calidad de la Atención puede Medirse y mejorarse continuamente mediante la Prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las Necesidades y Preferencias de los Usuarios de los Servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Para considerar que los Servicios de Salud brindan Atención de Calidad, éstos deben tener Niveles óptimos de Seguridad, Oportunidad, Equidad, Efectividad y Eficiencia. Es por ello que se requiere de un Sistema de Salud Sólido, bien organizado y enfocado en la Resolución de las Necesidades reales de Salud de la población, con políticas integrales de salud que incorporen el Bienestar como eje transversal, que promuevan una fuerte Cultura del Cuidado y que se enfoquen estratégicamente en el logro de los Objetivos de la Agenda para el Desarrollo Sostenible en el país.

El logro de estos atributos viene determinado por la Disponibilidad de los Servicios y su adecuada Organización y Gestión. Mejorar la Calidad de la Atención en la Prestación de Servicios de Salud exige la Transformación y el Fortalecimiento de los Sistemas de Salud.



Para aprovechar los Beneficios de una Atención Médica de Calidad, los Servicios de Salud deben ser:

- Oportuno: Reducción de los tiempos de espera y a veces de Retrasos Dañinos.
- Equitativo: Proporcionar Atención que no varía en Calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica.
- Integrado: Proporcionar Atención que pone a disposición toda la Gama de Servicios de Salud a lo largo del curso de la vida.
- Eficiente: Maximiza el Beneficio de los Recursos Disponibles y Evita el desperdicio.

### 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

### 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

Se calcula que 1800 millones de personas, es decir, el 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay Dificultades para la Prestación de Servicios de Salud Esenciales de Calidad. En esos contextos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables.



Ofrecer Calidad en Salud significa poner a Disposición de los Pacientes los mejores medios, infraestructuras y Materiales con tal de poder dar la Máxima Calidad Posible.



## CALIDAD DE 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. La calidad del Cuidado es una de las Principales Preocupaciones de los Profesionales de Enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las Acciones, con la Meta de lograr el Mejoramiento del Cuidado Proporcionado a los Usuarios.

Evaluar la Calidad del Cuidado de Enfermería permite hacer una aproximación desde la óptica de los usuarios, de sus familias y de las instituciones que lleve a la unificación de las acciones del Cuidado acordes con las percepciones de los Pacientes y que se mantengan dentro de los Parámetros Técnico-Científicos establecidos para el manejo, en la búsqueda del mejoramiento de la Calidad del Cuidado.



La Calidad de Atención de Enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería.

La Atención del Paciente inicia en el momento de su admisión a uno de los Servicios, y continúa durante el tratamiento. El propósito del Enfermero es brindar el mejor nivel de cuidado, no menos que excelente, en cuanto a calidad técnica, humana y ética; lo que implica un profundo compromiso profesional con la aplicación de sólidos y actualizados conocimientos científicos en una exigente disciplina, todo ello enmarcado por inflexible responsabilidad, depuradas relaciones humanas y continuada dedicación personal.



Las enfermeras podrán Evaluar sus Servicios a partir de Indicadores Básicos, tomar Decisiones al detectar Oportunidades de Mejora, o bien establecer procesos de Mejora Continua. Dichos Indicadores les permitirán comparar resultados con otras Unidades de salud, y disponer de una Guía para definir y/o proponer otros Indicadores, integrándose de manera efectiva con las Políticas Institucionales de Calidad al interior de su Unidad Médica y con aquellas que emanen de Autoridades Superiores.

Igualmente, la Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería es trascendental porque proporciona Información útil para Elaborar Planes de Mejoramiento continuo, Establecer Estrategias educativas orientadas hacia el personal de enfermería que labora en la UCI, Calcular Necesidad de Recurso Humano, que se traduce en una mejoría de la Calidad del Cuidado de Enfermería y la percepción del servicio por parte de la comunidad, la familia y el individuo.



Es el grado de congruencia entre las expectativas del Paciente de la Atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las Emociones, los Sentimientos de los pacientes y su percepción de los Servicios de Atención Médica prestados.



Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad:

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que el enfoque hacia la calidad requiere métodos que permitan evaluar las intervenciones sanitarias de prevención, curativas o de apoyo, analizando su efectividad, eficacia y seguridad

La Calidad del Cuidado de Enfermería es un proceso complejo que abarca tres categorías como son: Estructura, Proceso y Resultados, cuando a los usuarios de las UCIs se les garantiza un Cuidado donde se le satisfacen las necesidades de comodidad, confort, trato humano, se realizan acciones de cuidado orientadas hacia el tratamiento, la recuperación y rehabilitación con los conocimientos técnico científicos, amabilidad, cuidado humano y enfermería se preocupa por los resultados obtenidos con el cuidado, el usuario se siente satisfecho, estas situaciones demuestran que realmente el usuario percibe que existe calidad con el cuidado de enfermería.

# Referencias Bibliográficas

1. Buscado en: [https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABlica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.\(05 de Marzo 2024\)](https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABlica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.(05%20de%20Marzo%202024))
2. Buscado en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1) (05 de Marzo 2024)
3. Buscado 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) (05 de Marzo 2024)
4. Buscado en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> (05 de Marzo 2024)
5. Buscado en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/> (05 de Marzo 2024)
6. Buscado en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592021000100007](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000100007) (05 de Marzo 2024)
7. Buscado 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) (05 de Marzo 2024)
8. Buscado en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana\\_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y). (10 de Marzo 2024)
9. Buscado en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como:%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20m%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%E2%80%9D.](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como:%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20m%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%E2%80%9D.) (10 de Marzo 2024)
10. Buscado en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20un%20proceso%20complejo,de%20cuidado%20orientadas%20hacia%20el](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20un%20proceso%20complejo,de%20cuidado%20orientadas%20hacia%20el) (10 de Marzo 2024)
11. Buscado en: [https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID\\_7.pdf](https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID_7.pdf) (10 de Marzo 2024)