



Nombre del Alumno: Yessica de la Cruz Gómez Bernal

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

# Calidad de la Atención en Salud

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.



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

Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad es una cualidad de la atención sanitaria, esencial para el logro de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible de los sistemas de atención en este sector

La calidad de la atención médica tiene TRES dimensiones:

- **La técnica:** seguir la mejor estrategia que la ciencia actual hace posible;
- **Los aspectos interpersonales:** relación médico-paciente, con el objeto de lograr la mayor satisfacción del usuario con pleno respeto de su autonomía y preferencias, y
- **El ambiente de los servicios:** áreas de atención agradables y confortables para el paciente y sus familiares.

**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.

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 deben 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.

## ¿CÓMO PODEMOS CALIFICAR LA CALIDAD EN SALUD?



- ⊙ Se ofrece una **atención igualitaria** para cada problema y paciente.
- ⊙ Se obtiene **resultados exitosos** con el menor costo posible.
- ⊙ **No existen obstáculos** (organizacionales, culturales, económicos) para ofrecer la atención requerida.
- ⊙ Los servicios sanitarios y productos **cumplen las expectativas** de los usuarios.

# Calidad de la Atención en Enfermería

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.



Acciones enfermeras Podemos distinguir seis fases

1. Fase. - Definición institucional del Modelo de Enfermería. El nivel de aplicación vendrá marcado por el análisis de los recursos humanos, asistenciales, materiales, la presión asistencial.
2. Fase. - Identificación de Problemas de Enfermería. Los protocolos se pueden elaborar en función de necesidades físicas u otras patologías más frecuentes, por aparatos, grupos edad.
3. Fase. - Elaboración de protocolos de atención. Los Planes de Cuidados de los que extraeremos los indicadores útiles para medir la calidad del proceso y los resultados.
4. Fase. - Diseño de registros unificados. Un derecho del usuario es la continuidad de la asistencia. Para ello encontraremos registros que se adapten a las necesidades de información entre todos los profesionales.
5. Fase. - Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
6. Fase. - Evaluación del proceso de atención.

El Porqué de la Calidad en Enfermería y su Control



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



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

Tiene como objetivo crear lineamientos e instrumentos enfocados a los usuarios, los profesionales de la salud y las organizaciones, lo que contribuye a elevar la calidad de los servicios y la Seguridad del paciente en el Sistema Nacional de Salud.

SI calidad Objetivos:

- Calidad técnica y seguridad del paciente.
- Calidad percibida por los usuarios.
- Calidad en la gestión de los servicios de salud.

INDICADORES DE CALIDAD EN ENFERERIA



REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

1. 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)

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)

3. Buscado en:

<https://pimssalud.files.wordpress.com/2014/05/calidad2.png>

4. Buscado en:

[https://mx.search.yahoo.com/yhs/search;\\_ylt=AwrjaqN\\_DullAigFlwPv8wt.;\\_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3BhZ2luYXRpb24-?p=calidad+de+atenci%C3%B3n+en+salud&pz=10&type=fc\\_AC934C13286\\_s58\\_g\\_e\\_d102223\\_n9998\\_c999&fr=yhs-fc-2461&fr2=sb-top&param1=7&param2=ejwti8sOgyAURH%2FILjUxeHIII6KcUGVKgHFqI2mXI9Im9mcOZOZ3NiI%2FT5SRKZQdIW%2Fpq6IVgnzRjExxIMZfj6R27IXijAhCKWKUC6SnmXMfrkTvk2m%2BHEhmLohCMXIIjFeB6wnUCTYQhJStHBLUYLZtmAv%2B%2FTurBv%2BIFxC4edzCRUE5yIMdvCxxGHe42JrSjXBHDjMy%2Bzuf%2FkCj3U7xA%3D%3D&hsimp=yhs-2461&hspart=fc&b=1&pz=10&xargs=0](https://mx.search.yahoo.com/yhs/search;_ylt=AwrjaqN_DullAigFlwPv8wt.;_ylu=Y29sbwNncTEEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3BhZ2luYXRpb24-?p=calidad+de+atenci%C3%B3n+en+salud&pz=10&type=fc_AC934C13286_s58_g_e_d102223_n9998_c999&fr=yhs-fc-2461&fr2=sb-top&param1=7&param2=ejwti8sOgyAURH%2FILjUxeHIII6KcUGVKgHFqI2mXI9Im9mcOZOZ3NiI%2FT5SRKZQdIW%2Fpq6IVgnzRjExxIMZfj6R27IXijAhCKWKUC6SnmXMfrkTvk2m%2BHEhmLohCMXIIjFeB6wnUCTYQhJStHBLUYLZtmAv%2B%2FTurBv%2BIFxC4edzCRUE5yIMdvCxxGHe42JrSjXBHDjMy%2Bzuf%2FkCj3U7xA%3D%3D&hsimp=yhs-2461&hspart=fc&b=1&pz=10&xargs=0)

5. Buscado en:

<https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,de%20atenci%C3%B3n%20en%20este%20sector>

6. Buscado en:

<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

7. Buscado en:

<https://yoamoenfermeriablog.com/2019/11/22/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>

8. Buscado en:

<https://tiposdeindicadores.com/indicadores-de-calidad-de-enfermeria/>

9. Buscado en:

<https://www.laprensani.com/2018/02/20/suplemento/empresariales/2389477-atencion-de-salud-con-calidad>

10 Buscado en:

<https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..pdf>