



**Nombre del Alumno:** José Miguel Reyes Villegas

**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**

*Lugar: Pichucalco Chiapas, México*

*Fecha: 06/03/2024*

# CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción.



La calidad de la atención médica es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica, y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud, comparados con los resultados de las evaluaciones realizadas por los usuarios de dichos servicios.

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.



## 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



La deficiencia de la calidad en la atención de la salud se puede manifestar de múltiples maneras: 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.



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.



## Máxima Satisfacción del Cliente.

Cada institución o programa de salud necesita definir cuál es el sector de la población que va a atender, cuáles son sus características, necesidades y expectativas para saber qué servicios ofrecer y cómo ofrecerlos.

- Dichas necesidades y expectativas del cliente se dan a conocer a través del lenguaje verbal o no verbal.
- La satisfacción implica una experiencia racional o cognitiva percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

La relación médico-paciente es importante como criterio del acto asistencial, como reflejo de satisfacción y por lo tanto, de calidad del servicio dado; constituye lo que se conoce como el "arte" de la medicina que es de igual importancia que su parte científica.



**La calidad de la atención:** es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios



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.



**Art. 119.-** La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones:  
a) Humana.  
b) Científico-técnica.  
c) Económico-financiera.

**Art. 121.-** Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

## 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 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.



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.



“El cuidado humano en enfermería no es una simple emoción, actitud, preocupación o un deseo bondadoso. Cuidar es el ideal moral de enfermería en donde el fin es protección, engrandecimiento y preservación de la vida humana”

**Artículo 19. de la calidad de atención de enfermería:** con el fin de asegurar un cuidado de enfermería de calidad científica, técnica, social, humana y ética se cumplirán las siguientes disposiciones:



El objetivo que persigue la evaluación de la atención es mejorar el nivel de conjunto de los cuidados que el personal de enfermería ofrece.

### 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.



1. La dirección de las facultades, escuelas de enfermería, instituciones, departamentos, carreras o programas que funcionen en las universidades y organismos educativos y cuya función se relacione con la función básica del profesional de enfermería,.
2. 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.
3. Los profesionales de enfermería organizarán, dirigirán, controlarán y evaluarán las instituciones, centros o unidades de enfermería que presten sus servicios especiales en el hogar, comunidad, clínicas u hospitales en las diversas áreas de atención en salud.



### También Tres Razones Para El Necesario Control De Calidad:

- Motivos éticos y deontológicos.
- Motivos sociales y de seguridad.
- Motivos económicos.



### Nuestra relación con el paciente la podemos estructurar en los siguientes aspectos:

- Afectivo o de relación de confianza.
- Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los Diagnósticos de Enfermería.
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.



La gestión de Enfermería cumple con un enfoque ético en dónde :

- 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.

## Referencias

1. Encontrado 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) (5 de marzo del 2024).
2. 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) (5 de marzo del 2024).
3. Universidad Del Sureste [UDS], (2023) Antología calidad en los servicios de enfermería <file:///C:/Users/user/Downloads/LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf> (5 de marzo del 2024).
4. Encontrado en: <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es> (5 de marzo del 2024).
5. Encontrado en: <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf> (5 de marzo del 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) (5 de marzo del 2024).
7. 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) (5 de marzo del 2024).
8. Encontrado en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567> (5 de marzo del 2024).
9. Encontrado en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03191995000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001) (5 de marzo del 2024).
10. Encontrado en: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040) (5 de marzo del 2024).