Calidad de los servicios de salud

Nombre del alumno: Jennifer Carbajal Mauricio, María Fernanda Dearcia Albores

Nombre de la materia: Seminario de tesis

Nombre del profesor: Lic. Jhodany Arguello Gálvez

Licenciatura: En enfermería

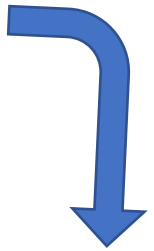
Cuatrimestre: 8vo – “A”

Planteamiento del problema

Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima”

La Organización Mundial de la Salud nos dice que: por la falta de una buena atención hacia la salud y un defecto en la comunicación entre paciente -personal de salud existe una mayor incidencia en que las personas lleguen a presentar enfermedades agudas o crónicas, presenten embarazos no deseados, mortalidad.

Cuando no se realizan las técnicas y/ o procedimientos de una forma adecuada pueden traer consecuencias para la población, como por ejemplo no identificar diagnósticos oportunos, terapias inconclusas, prevención y promoción de enfermedades inequívoco. Pero no solo es los procedimientos si no también en la información que se les debe de proporcionar para una prevención efectiva.



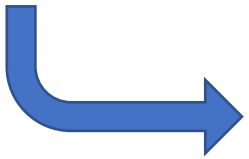
El sector salud consta de 3 niveles de atención en las cuales realizan diversas actividades, en el primer nivel de atención se deben de dar informaciones efectivas y de excelencia porque de ahí se basa la atención de la salud, este nivel está más allegada a las personas, existe un contacto más directo. Tratar con diversas culturas puede ser dificultoso por las diferentes formas de pensar

Pregunta de investigación

¿Cuál es la calidad de los servicios de salud en el hospital general Ma. Ignacia Gandulfo, en un periodo de enero-abril del?

Justificación

Elegimos este tema ya que nos pareció interesante ya que en muchas partes de Chiapas no se les brinda una atención de calidad a las personas por las partes en donde no se les proporciona los materiales necesarios para una buena atención, también puede influir la zona geográfica, nivel de estudios de las personas y la información ineficiente que pueden llegar a proporcionar el personal de salud.



La calidad no es simplemente dar una atención buena, si no ver y comprobar que el paciente se encuentra satisfecho con la atención que se le brindo. Decidimos investigar un poco más sobre lo que está sucediendo en una población pequeña como la nuestra con una atención de un primer nivel de atención e identificar las causas principales que hoy en día aún estamos observando.

Objetivos

General:

- Conocer la calidad de los servicios en el hospital general de Comitán Chiapas, en un periodo

Específicos:

• Conocer la cantidad y calidad de los insumos proporcionados al hospital general Ma. Ignacia Gandulfo

• Buscar valores para incitar a los profesionales para una atención con calidad

• Encontrar los factores que influye en una defectuosa comunicación entre el personal de salud y pacientes

Marco teórico

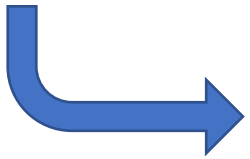
Antecedentes históricos

Secretaria de salud manifiesta:

Ya desde la antigüedad se idearon instancias y leyes que protegieran al enfermo. Una de las primeras es el Código de Hammurabi, elaborado hacia el año 1800 A. de C., que contiene trece artículos consagrados a la práctica de la profesión médica.

Tanto en Grecia como en Roma, el ejercicio de la Medicina fue una actividad social, enteramente libre, pues no se necesitaba para acceder a ella ningún título ni diploma, sino sólo la bienvenida del público. El Juramento Hipocrático señaló en esa época las directrices que debería seguir el médico para un buen desempeño de su trabajo.

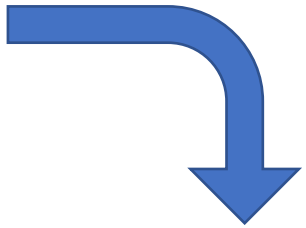
Secretaria de salud “En 1944 se inician las autopsias y con ello, los estudios histopatológicos. Los avances en la bacteriología y la fundación de los institutos especializados contribuyen a mejorar la calidad de la atención.



Con el propósito de equiparar y controlar la calidad de los productos en el ámbito industrial, desde 1947 se ha venido desarrollando y modernizando el sistema con el que se pretende que existan las condiciones para garantizar y homologar la calidad a nivel industrial, mismo que se ha tratado de adaptar al entorno médico, todavía con poco éxito.

Secretaria de salud comunica que:

En México durante 1996, el tema de la evaluación y mejora continua de la calidad de la atención médica tuvo un giro radical, con la aparición en el marco del Sector Salud, de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), creada por decreto presidencial del 3 de junio de 1996.



La CONAMED se enfoca a la calidad de la atención medica desde el punto de vista de las presuntas faltas de calidad, identificadas a partir de las quejas presentadas por los pacientes.

I.III Calidad de servicios en salud en México

- Para Phil Crosby (Crosby, 1979), “la calidad es: Ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.”

- En el sexenio que está por terminar, este programa se denominó SICALIDAD y tiene por objetivo contribuir a la mejora de los servicios de salud para impactar

- En México, pues, desde hace 12 años se ha iniciado una preocupación real por establecer un programa de calidad en los servicios de salud federal, desde el primer nivel de atención y hasta los hospitales de alta complejidad.

Educación continua y capacitación

Este componente considera tres partes fundamentales para el óptimo desempeño de los DS

1. Formación y educación continua, de aquellos que laboran en cada DS, desde el ámbito administrativo.

2. Capacitación para los prestadores de servicios, es decir, aquellos que tienen contacto directo con las personas para el proceso de atención.

3. Capacitación de los miembros de la comunidad, a fin de proporcionar elementos para una participación e informada de ellos.

“Las etapas básicas para llevar a cabo el proceso de formación y educación continua de cada uno de los miembros que conformen el DS son:”

Marco Legal

Modelo de Hildegard Peplau

Se centra en la teoría de relaciones interpersonales y destaca la importancia del enfermero interpersonal definido como terapéutico. La personalidad de la enfermera/o es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar en sí misma como para el paciente.

Peplau describe cuatro fases:

Tipo y diseño de investigación

Se decidió un enfoque mixto ya que durante el proceso de investigación se recolectarán datos que nos servirán para realizar gráficas y un análisis de cada una de las personas que integran la investigación, por su diseño es un tipo de investigación exploratoria ya que es un tema poco estudiado y se realizara un análisis profundo de la calidad de los servicios de salud, por su alcance se clasifica en retrospectiva ya que se recabaran datos pasados.

Población en estudio.

Personal de enfermería y médico que labora en el Hospital General Ma. Ignacia Gandulfo.

Universo de estudio.

Personal de enfermería que labora en el hospital general Ma. Ignacia Gandulfo.

Cuestionario
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

1. ¿Cuál es su género?

A.) Masculino B.) Femenino

2. ¿Cuántos años tiene usted?

A.) 20-30 años B.) 31-40 años C.) 41-50 años D.) 51-70 años

3. ¿Como es la atención que le brinda el personal de la clínica?

A.) Malo B.) Regular C.) Bueno

4.¿Genera gastos económicamente para llegar a su clínica?

A.) Sí B.) No

5. ¿Cuánto gasta usted para trasladarse a su clínica?

A.) 5-10 pesos B.) 11-20 pesos C.) 21-30 pesos D.) otros:

6. ¿Recibe usted platicas de promoción a la salud en su clínica?

A.) Sí B.) No

7.¿Habla usted alguna lengua indígena?

A.) Sí B.) No

8.¿Cómo considera usted las instalaciones de la clínica?

A.) Malo B.) Regular C.) Bueno

9. ¿El personal de salud le brinda a usted la información de acuerdo con sus necesidades?

A.) Sí B.) No