

Calidad de los servicios de salud

Presentan

María Fernanda Dearcia Albores

Jennifer Carbajal Mauricio

Asesor: E.E.C.C Marcos Jhodany Arguello Gálvez

TESIS COLECTIVA

Titulo

## Agradecimiento y dedicatoria

## Índice General

Introducción

Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de salud nos dice que:

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, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". (Molina, 2016)

La Organización Mundial de la salud expone lo siguiente:

De acuerdo con la OMS la calidad de la asistencia sanitaria es que cada paciente reciba las atenciones necesarias, teniendo en cuenta los factores y conocimientos necesarios del paciente. Durante mucho tiempo se ha buscado la manera de que los servicios de salud se den de una forma correcta y para llegar a esos resultados se han creado modelos y teorías para proporcionar una buena calidad. Murray y Zenther (1975) "La teoría de Nightingale se centró en el entorno. Todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y que pueden prevenir, detener o favorecer la enfermedad, los accidentes o la muerte" Su preocupación por un entorno saludable no incluía únicamente las instalaciones hospitalarias en Crimea e Inglaterra, sino que también hacían referencia a las viviendas de los pacientes y a las condiciones físicas de vida de los pobres. Creía que los entornos saludables eran necesarios para aplicar unos cuidados de enfermería adecuados. (Blogger, 2014)

Expresa la Revista Médica Clínica Las Condes que:

Enfermería entiende que la salud de la población y las

desigualdades que ésta posee, se conceptualizan en un modelo de sistemas complejos, con elementos interdependientes en varios niveles dentro de un todo conectado. Esta perspectiva sugiere que los efectos variados sobre la salud, tales como los factores socioeconómicos, culturales, ambientales, sociales, del comportamiento y efectos biológicos, interactúan en la generación de resultados en la salud de la población. Para mejorar estos resultados, el comportamiento de los individuos debe ser reconocido como un elemento esencial y, por lo tanto, las intervenciones sin una amplia comprensión de esa complejidad significarían ignorar una parte clave de la ciencia del cuidar. (PhD, 2018)

Según la Organización panamericana de 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. La transición epidemiológica hacia enfermedades crónicas degenerativas afecta a la sociedad e impacta significativamente al Sistema de Salud. México tiene una de las mayores prevalencias de obesidad y sobrepeso infantil en el mundo y más de 70% de sus adultos tiene sobrepeso. En 2013, el presidente de México lanzó la Estrategia Nacional para la Prevención y Control del Sobrepeso, la Obesidad y la Diabetes. México también enfrenta el reto de la carga de morbilidad y mortalidad producida por lesiones por causa externa. (OPS/OMS, s.f.)

Secretaria de salud enuncia:

En base a la OPS y la OMS se observa que México existe problemas en desorden alimenticio. Durante última década la mortalidad ha ido cambiando por su frecuencia más que por sus causas. Así, desde el año 2000 hasta 2017 las enfermedades del corazón han incrementado en 64%, la diabetes en 82%, los cánceres en 44%, la enfermedad pulmonar obstructiva crónica en 66%, la neumonía e Influenza en 39%, los homicidios en 122% y los suicidios en 33%. Por el contrario, las tasas han decrecido por causas perinatales en 47%, bronquitis crónica en 44%, la desnutrición en 37% y las malformaciones en 24%. ( Secretaria de salud, 2019)

Referente a la secretaria de salud la mortalidad en la población ha ido cambiando, presentando estadísticas sobre algunas enfermedades que durante la década de 2000 a 2017 se ha presentado con mayor frecuencia.

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.

Las personas de dicho Hospital no reciben la suficiente atención que necesitan, la información que se les brinda a los niños y niñas, adolescentes, mujeres embarazadas y adultos mayores son muy escasas. En base a los datos encontrados y a experiencias personales nos hacemos la siguiente 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?**

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

El tema del que hablaremos es calidad de los servicios en la salud, el proyecto a tratar se realizara en el hospital general de Comitán. Elegimos este tema ya que nos pareció interesante, por la zona geográfica en se encuentra y por los múltiples factores que hace que esa ubicación sea de interés para nosotras, sobre todo ver si se brinda una atención de calidad en las diferentes áreas de salud.

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.

Las personas de comunidades cercanas no cuentan con recursos suficientes para trasladarse a otros centros de salud, tampoco cuentan con una partera certifica para la atención de las mujeres embarazadas, para que esto sea posible tienen que trasladarse a Comitán de Domínguez para ser atendidas.

Existe una demanda de adolescentes que se embarazan a corta edad (un rango de edad de 12 años en adelante), esto se debe al desabasto de información de las personas y las costumbres que viene arraigando desde mucho tiempo. La promoción a la salud en base a planificación familiar sería un buen comienzo para

concientizar sobre lo que pasa hoy en día.

Otro punto para tratar es la alimentación e higiene ya que no cuentan con agua potable, como tampoco hierven el agua para su consumo es por eso que han surgido alteración en la salud, como enfermedades gastrointestinales.

A condición de que estos problemas se han presentado decidimos investigar un poco más sobre lo que está sucediendo en una población pequeña 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

#### Referencias

(2014). En José Ramón Martínez Riera, *Manual practico de enfermeria comunitaria* (pág. 41). ELSERVIER. Asensio, D.

(2021). *CogniFit*. Obtenido de CogniFit:

<https://www.cognifit.com/es/coordinacion>

Asociacion de academias de la academia española . (2020).

*REAL ACADEMIA ESPAÑOLA* . Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA :

<https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>

Asociacion de la academia de lengua española . (2020). *REAL*

*ACADEMIA ESPAÑOLA* . Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA : <https://dle.rae.es/mejorar>

*AulaFacil*. (2021). Obtenido de AulaFacil:

<https://www.aulafacil.com/cursos/administracion/de-empresas/la-direccion-l19675>

Blogger. (04 de Junio de 2014). *Florence Nightingale - El*

*Cuidado*. Obtenido de Florence Nightingale - El Cuidado:

<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20Nightingale%20se%20centr%C3%B3%20en%20el%20entorno.&text=Su%20teor%C3%ADa%20sobre%20los%205,actualidad%20como%20hace%20150%20a%C3%B1os>.

Calatayut, Y. (18 de marzo de 2013). *slideshare*.

Obtenido de slideshare:  
<https://es.slideshare.net/yeraldyncalatayut/definicion-del-proceso>

Calderon, A. P. (septiembre de 2018). *Inter-American Development Bank*. Obtenido de Inter-American Development Bank:

<https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>