



UDS

Mi Universidad

NOMBRE DEL ALUMNO: ANDREA MELGAR VAZQUEZ

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. ELIZABETH GUADALUPE
ESPINOZA LOPEZ**

CUATRIMESTRE: 8°

FRONTERA COMALAPA CHIAPAS A 18 DE FEBREROE DEL 2025

Farmacia los Pobres

Salud al alcance de todos, tu bienestar es nuestra prioridad.

Misión:

Brindar servicios de enfermería de alta calidad, comprometidos con el cuidado integral de la salud de nuestros pacientes, ofreciendo atención humanizada, profesional y suficiente que promueva su bienestar y satisfacción.

Visión:

Ser los mejores en servicios de enfermería en la comunidad, destacándonos por ofrecer atención de calidad, innovación y calidez, contribuyendo al bienestar y satisfacción de nuestros pacientes y consolidándonos como un aliado confiable en la salud comunitaria.

Código de conducta:

- Compromiso con la calidad: proporcionar atención profesional, ética y de alta calidad, garantizando el bienestar y seguridad de los pacientes en todo momento
- Respeto y empatía: reconocer las necesidades y preocupaciones individuales de cada paciente, promoviendo un ambiente de confianza
- Confidencialidad: respetar la privacidad de los pacientes
- Comunicación: proporcionar información clara y comprensible a los pacientes

Justificación:

La necesidad de mejorar la calidad del servicio de atención al paciente por la necesidad de optimizar la eficiencia del proceso de atención, la mejora contribuirá a una mayor satisfacción de los pacientes.

Objetivo general:

Mejorar la calidad de servicios hacia los pacientes aclarando sus dudas sobre los medicamentos, la toma de muestras y suero terapia

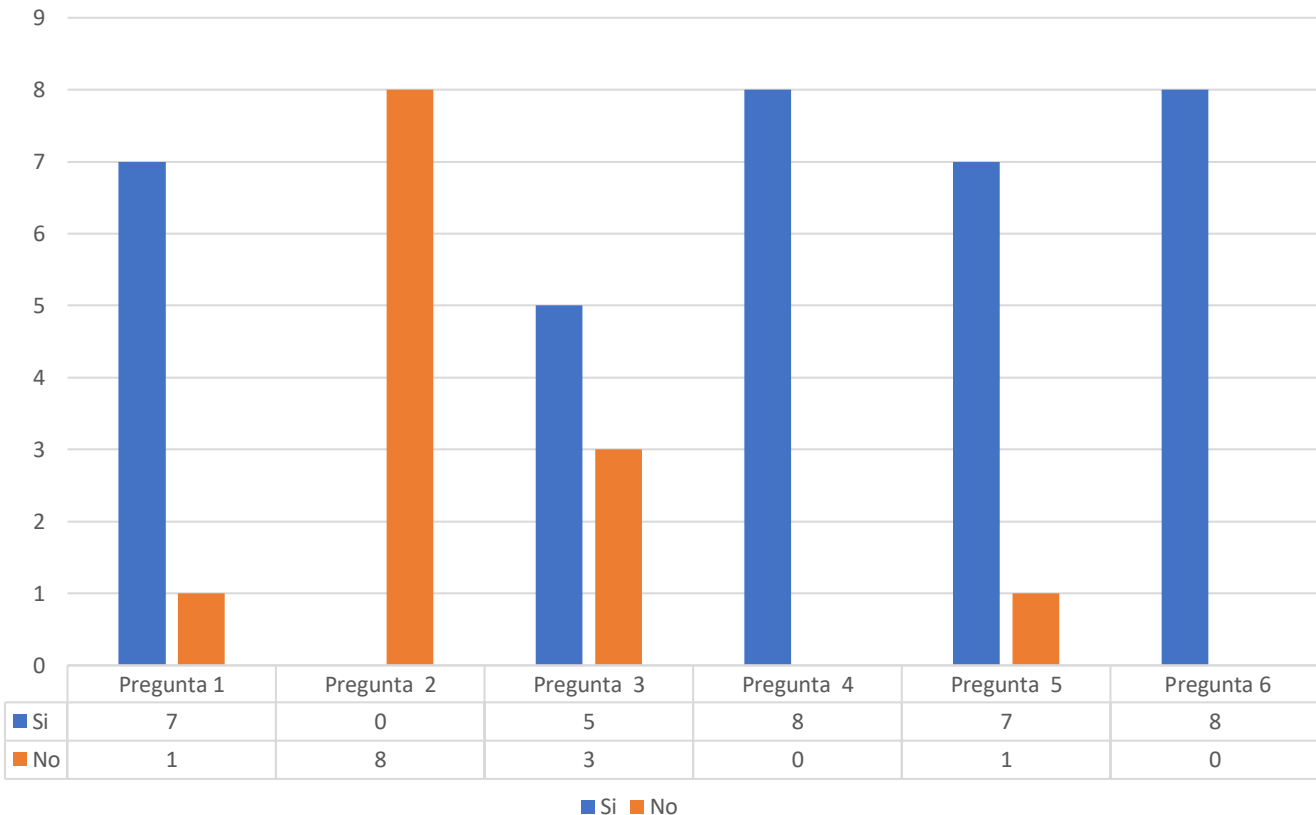
Objetivo específico:

Capacitar a la enfermera para que tenga más conocimientos en el área de farmacología y también capacitarla con nuevas técnicas sobre toma de muestras, suero terapia y en la interpretación de los resultados

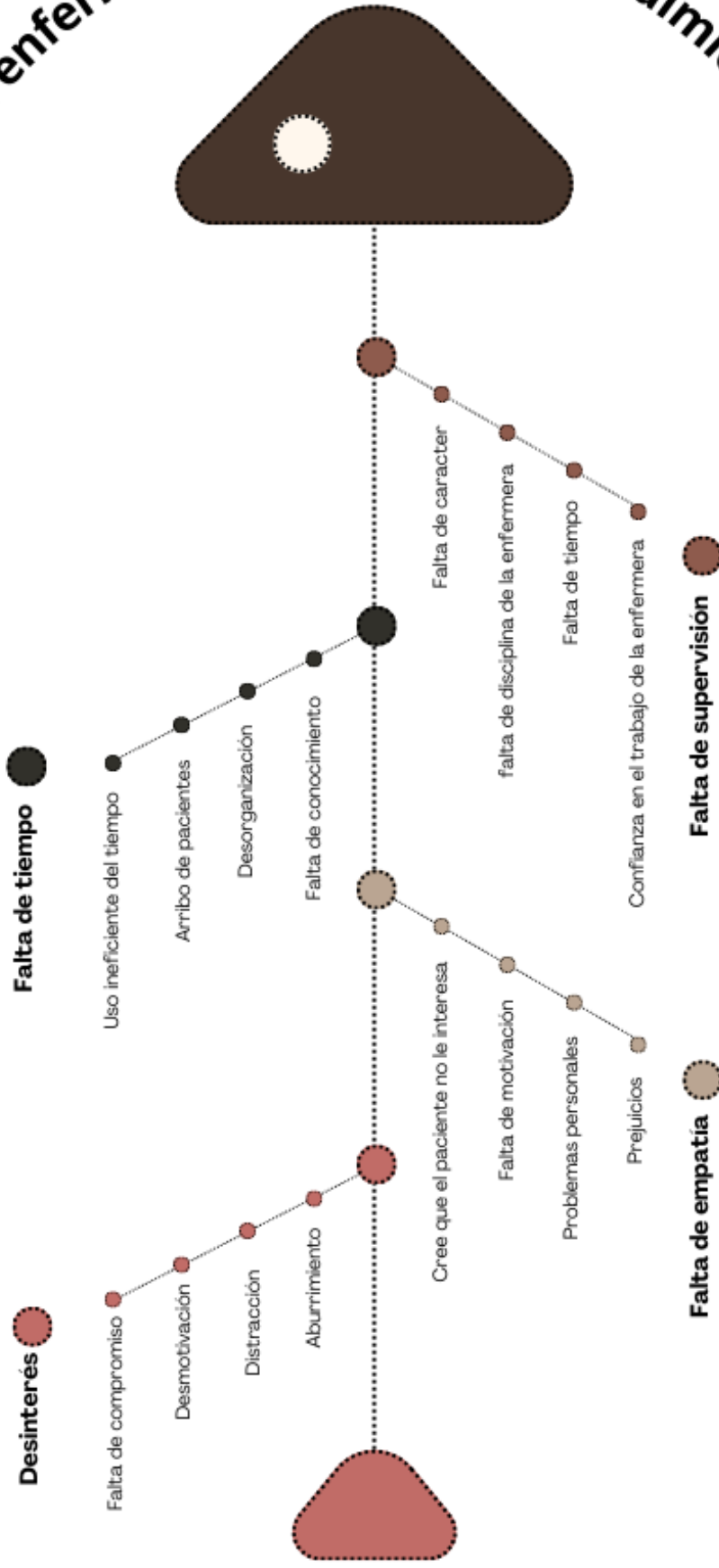
Formato de preguntas

1. ¿La enfermera se presenta y saluda de buena manera?
2. ¿La enfermera le explica el procedimiento?
3. ¿La enfermera aclaro sus dudas?
4. ¿La enfermera fue amable con usted?
5. ¿La enfermera atendió sus necesidades?
6. ¿Recomendaría el servicio de la enfermera a otras personas?

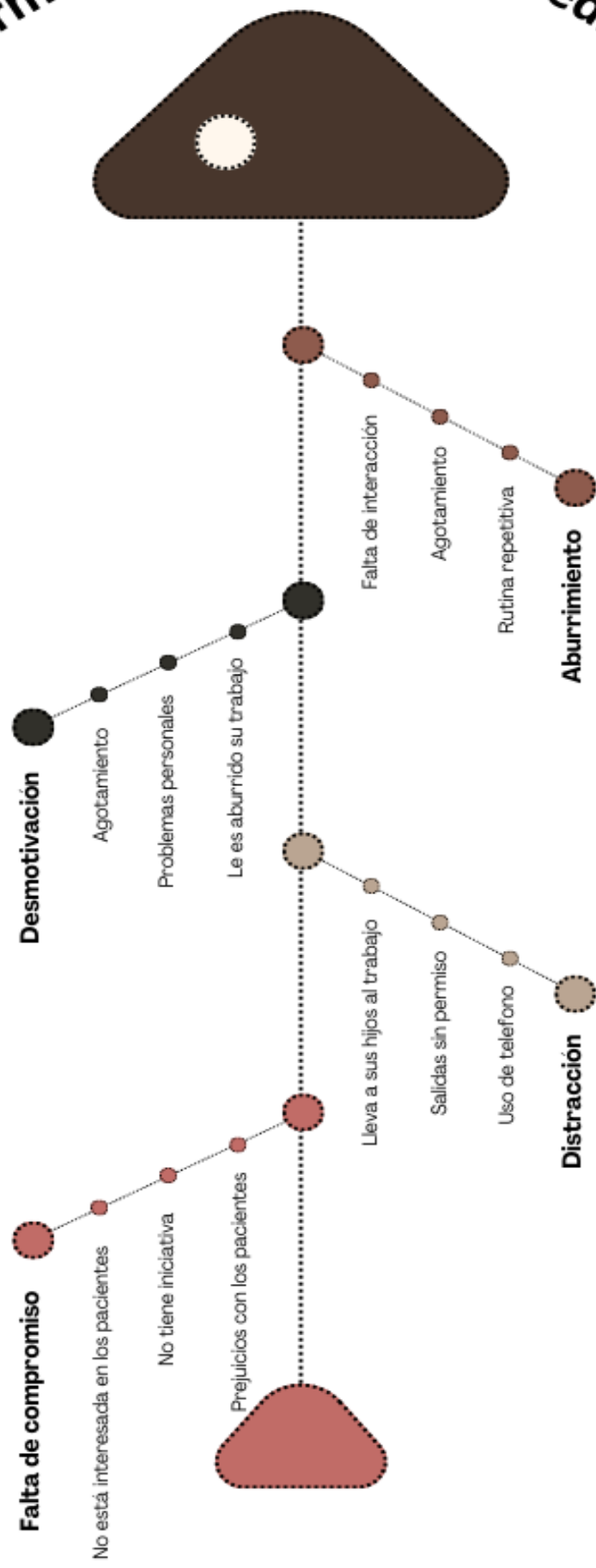
Total de observaciones	Total de resultados			
Indicaciones	%	Si	%	No
1. ¿La enfermera se presenta y saluda de buena manera?	87.5%	7	12.5%	1
2. ¿La enfermera le explica el procedimiento?	0%	0	100%	8
3. ¿La enfermera aclaro sus dudas?	62.5%	5	37.5%	3
4. ¿La enfermera fue amable con usted?	100%	8	0%	0
5. ¿La enfermera atendió sus necesidades?	87.5%	7	12.5%	1
6. ¿Recomendaría el servicio de la enfermera a otras personas?	100%	8	0%	0
Total	73%	35	27%	13



¿La enfermera le explica el procedimiento?



¿La enfermera le explica el procedimiento?



Causa	1	2	3	4	Total
Agotamiento	2	5	3	2	12
Problemas personales	5	5	3	4	17
Aburrimiento	3	2	3	3	11
Subtotal	10	12	9	9	40

Causas	f	%
Agotamiento	12	30%
Problemas Personales	17	42.5%
Aburrimiento	11	27.5%
Subtotal	40	100%

Causas	f	%	Frecuencia acumulada
Agotamiento	12	30%	30%
Problemas Personales	17	42.5%	72.5%
Aburrimiento	11	27.5%	100%
Subtotal	40	100%	

