



Super nota.

Nombre del Alumno: Karla Osorio Contreras.

Nombre del tema: Evaluación de calidad y calidad de atención en enfermería.

Parcial: I.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: Lic. Alfonso Velázquez Ramírez.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: 8.

EVALUACIÓN DE CALIDAD.

¿Qué es?

La evaluación de la calidad, también conocida como control de calidad o gestión de la calidad, es el proceso sistemático de evaluar y monitorear la calidad de un producto o servicio.

Implica definir estándares de calidad, establecer puntos de referencia e implementar medidas para garantizar que estos estándares se cumplan durante todo el proceso de producción o prestación de servicios.



Objetivo principal:

Es mejorar la calidad del producto o servicio. Ayuda a las organizaciones a identificar debilidades o ineficiencias en sus procesos y a tomar las medidas adecuadas para rectificarlas.



Al medir calidad es necesario considerar diversos aspectos que puedan ser importantes en la manera en la cual el usuario percibe un determinado servicio.

1. Las habilidades del personal y el diseño de este (**calidad técnica**).
2. La facilidad con la que los diferentes agentes interactúan para brindar el servicio (**calidad integrativa**).



3. Otros aspectos que se relacionan con la manera en la que se proporciona, como el estilo, el ambiente y la disponibilidad (**calidad funcional**).

4. Si el servicio cumple con las expectativas y demandas del consumidor (**calidad de resultado**).



La calidad es el resultado del sistema de salud, mientras que la eficiencia está relacionada a la funcionalidad de las diferentes partes de este sistema y a el costo al cual opera.

En la salud, la calidad se ha convertido en un elemento fundamental para garantizar el bienestar de los pacientes y la eficiencia de los sistemas de salud. Una sólida formación en Dirección y Administración en Salud proporciona a los profesionales las herramientas necesarias para comprender, evaluar e implementar estrategias que mejoren la calidad de la atención médica.



Un **sistema de salud** de calidad se caracteriza por brindar servicios efectivos, seguros, centrados en el paciente, eficientes y equitativos a toda la población. Para lograrlo, es fundamental que el sistema cuente con los elementos clave:

1. Cobertura sanitaria universal:

El sistema de salud debe garantizar que todas las personas tengan acceso a servicios de salud esenciales.

2. Atención sanitaria:

Debe ser accesible, integral, coordinada y centrada en la prevención y la promoción del bienestar físico y mental.



La medida en que los servicios proporcionados a los pacientes mejoran los resultados de bienestar deseados. Este concepto abarca varios aspectos fundamentales: **La eficacia**, que es la capacidad del servicio de producir los efectos deseados. **La eficiencia**, que implica el uso óptimo de los recursos disponibles. **La accesibilidad**, que asegura que los servicios estén disponibles para quienes los necesiten en el momento adecuado.



3. Infraestructura y tecnología adecuadas:

Con una infraestructura adecuada, que incluya servicios hospitalarios, clínicas y centros de salud.

Además, debe disponer de tecnología moderna para apoyar el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de los pacientes.



Para que todos los individuos tengan acceso a servicios de salud de calidad que les permitan alcanzar el más alto nivel de bienestar posible.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA.

¿Qué es?

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 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.



La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador debido a que: permiten el desarrollo de la disciplina, exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud.



La preocupación de los cuidados de calidad no es algo reciente para enfermería, pues se encuentra arraigada al ejercicio profesional. Donabedian (1980) definió la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”.



La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como “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 riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.

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.



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.

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

1.Oportuno:

Reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos.

2.Equitativo:

Proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica.

3.Integrado:

Proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida.

4.Eficiente:

Maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.



Elementos de la calidad de atención:

- 1.Disponibilidad y oferta de insumos.
- 2.Información al cliente.



- 3.Capacidad técnica del prestador de servicios.
- 4.Relaciones interpersonales con el cliente.
- 5.Organización de servicios.

Principios de calidad:

- 1.La calidad es un bien en sí misma.
- 2.La calidad es un valor vital y de utilidad.
- 3.La calidad es un derecho.
- 4.La calidad es un imperativo ético, un deber.



Referencias bibliográficas:

1. <https://fastercapital.com/es/contenido/Comprender-el-papel-de-la-evaluacion-de-la-calidad.html#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20calidad%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida%20como%20control%20de,de%20un%20producto%20o%20servicio.>
2. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-7459202100030032
3. <https://uni.edu.gt/noticias/calidad-servicios-salud-2/>
4. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
5. <https://edenmed.com/blog/evaluar-la-calidad-de-un-servicio-de-salud>
6. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=Calidad%20del%20Cuidado%20en%20Enfermer%C3%ADa&text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20el%20resultado%20alcanzado,intervienen%20el%20personal%20de%20salud.
7. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
8. <https://mexico.unir.net/noticias/salud/calidad-salud/>
9. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
10. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20se,consciente%20en%20todos%20los%20aspectos.