

Mi Universidad

PRESENTACIÓN PPT

Nombre del Alumno: Paola Janeth Hernández Hernández

Nombre del tema: Calidad en la Atención

Parcial: 2

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería.

Nombre del profesora: Lic. Maria José Hernández Méndez.

Nombre de la Licenciatura : Enfermería

Cuatrimestre : Octavo



CALIDAD DE LA ATENCIÓN

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERA

¿Que es la calidad de la atención?

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.

Sabias que ?

La calidad en la atención se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instalaciones.



✓ La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se deben fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos.



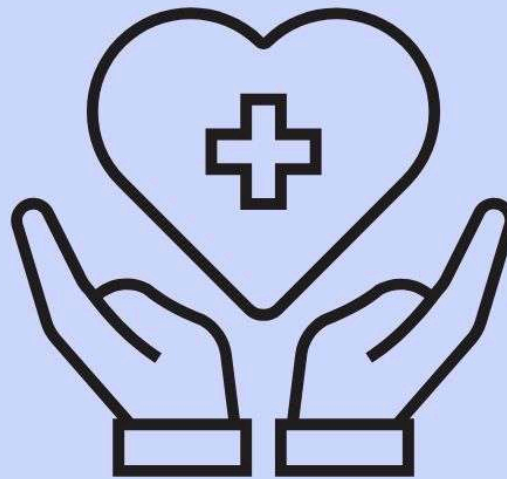
INTRODUCCIÓN

¿Porque calidad? Al comprender las formas de trabajo en las que te empleas y las haces al pie de la letra generas calidad y esa calidad te refleja a una satisfacción para tu persona pero también la reflejas en aquello que lo has empleado.

Generalmente el hablar de calidad es tratar de hacer las cosas con mayor esfuerzo y responsabilidad, uno de los ayaszgos más evidentes en los cuales empleamos una calidad completa , es emplearla en el l área , ya que es allí donde estamos hablando y tratando a ser humanos , pero eso no es todo porque dicha calidad vamos emplearla en la tención . La atención , entonces ya no solo es trabajar con responsabilidad si no que vamos a encontrar todo aquello por lo cual la atención sea completa en implementar el mejor hallazgo de buscar la calidad a través de el uso de herramientas claves que nos ayuden a buscar más haya de solo cuidar , es por es que emplear la calidad es busca tanto soluciones como evaluarlas , emplearlas , tomarlas en práctica y sobre todo generar ese hallazgo de buscar una satisfacción.

1

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.



SABIAS QUÉ?



A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de calidad de la atención en salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno, familia y de la cultura de su entorno famoso.

Artículo 117



PERO....

Organización Mundial de la Salud (OMS) define como requisito necesario para alcanzar la calidad en salud a los siguientes factores:

- ✓ Un alto nivel de experiencia profesional.
- ✓ Un uso eficiente de los recursos.
- ✓ Un mínimo riesgo para el paciente.
- ✓ un alto grado de satisfacción del paciente.
- ✓ Valoración del impacto final en salud.



> **Calidad de atención al paciente.**

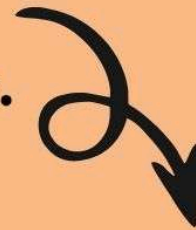
Sabias que..La mayoría de estos pacientes están asignados y agradecidos de ser resisividos y atendidos sin importar:

1: LAS HORAS DE ESPERA. 2: LOS PROCESOS INTERNOS. 3: LAS CONDICIONES DEL SERVICIO.

A pesar de todo esto , al hablar de la salud es uno d los casa que aún no es muy grande la participación de empresas transnacionales presentes o por incorporar a este mercado.

PERO..

Donde si han entrado es en el mercado de los seguros particularmente en el gestos médicos mayores en alianza con diferentes instituciones.



Es por eso que se destacan en tres grandes grupos los cuales tratan de hacer loismo aún que de diferentes maneras.....

1. INSTALACIONES PRIVADAS.



Las instituciones privadas ya están existentes pero no se han generado cadenas hospitalarias o de clínicas o de sanatorios de medicina, complejidad y capacidad de resolución que sean franquicias de cadenas de servicios de salud extranjeras.

En México dos a tres grandes grupos privados son los que tienen un porcentaje importante del total de atención a la salud privado con alta capacidad de resolución.

3. INSTITUTOS NACIONALES.

Un tercer grupo de pacientes son aquellos que sin ser afiliados a ninguna institución acuden a los servicios públicos, tanto de la Secretaría de Salud Federal como de los Servicios Estatales de Salud y son los que aceptan con entendibles conformidades lo que les ofrece.

La diferencia 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 instalaciones prestadoras y del sector salud en su conjunto.

2. SECTOR PÚBLICO.

Cabe destacar que en el sector público hasta el momento no existe la competencia por los pacientes, el modelo está orientado a atender a una derechohabiente que rebasa por mucho la capacidad instalada.

IMSS

Instituto Mexicano del Seguro Social

ISSSTE

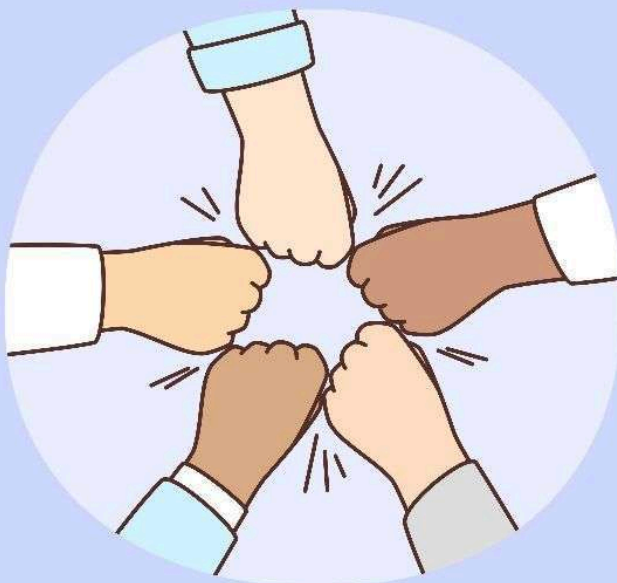
Instituto de Salud y Seguridad para los Trabajadores del Estado.

PEMEX

Para los Trabajadores del Petróleo Mexicano.

2

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.



1. DIAGRAMA DE PARETO

El diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden.

¿CÓMO CONSTRUIRLO?

Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos necesarios.

A) ESTABLECER LAS CATEGORIAS O CAUSAS EN ORDEN DESENETENTE DE FRECUENCIA DE OCURRENCIA. Se clasifican las categorías colocando en el primer lugar las que tienen mayor frecuencia o costo, es posible reunir las categorías con frecuencias pequeñas en una sola llamada otros.

B) CALCULA LOS TOTALES ACOMULADOS:

Sumar las frecuencias y crear un total acumulado; para la primera causa dicho total será igual a la frecuencia de la causa, para la segunda será el total acumulado de la primera más el de la segunda, y así sucesivamente.

C) DIBUJAR, PONER TITULOS Y ESCALAS A LOS EJES HORIZONTALES Y VERTICALES:

Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.

D) DIBUJAR BARRAS PARA CADA CAUSA O CATEGORÍAS:

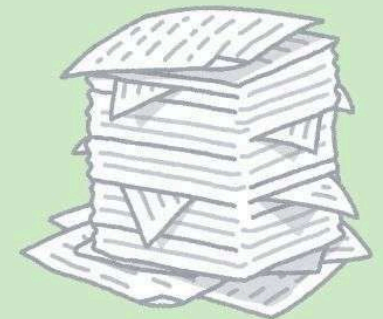
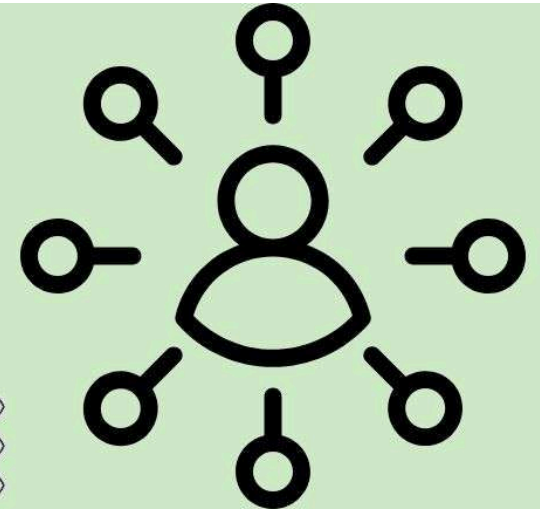
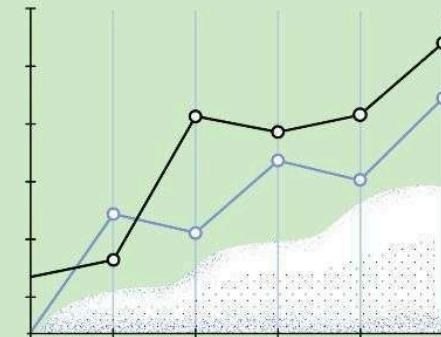
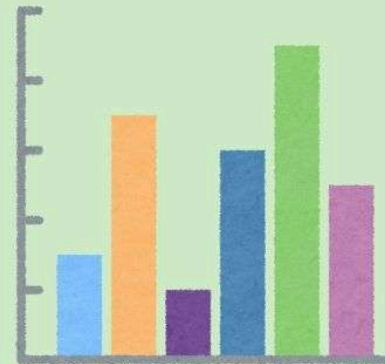
Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra.

E) DIBUJAR LAS LINEAS DEL TOTAL ACOMULADO:

Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha y a la altura del total global acumulado, así mismo, marcar porcentajes en 80%, 60%, 40% y 20%, dibujar después los puntos totales acumulados para cada causa. Unir los puntos.

F) Aplica la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
81	82	83	84	85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96	97	98	99	100



2. ÁRBOL DE PROBLEMAS

Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.



¿CÓMO CONSTRUIRLO?

1. AGRUPAR LAS CAUSAS DENTRO DEL ÁRBOL DE CAUSAS

En este paso se relacionan las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de causas.

2. IDENTIFICAR LOS EFECTOS DEL PROBLEMA PRINCIPAL.

3. Los efectos de un problema permiten imaginar la situación que existirá si el proyecto no se implementa si el primero existiera.

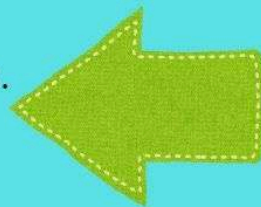


El problema principal es el tronco del árbol del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan así como los defectos que se desprenden del mismo, que se conforman las ramas del árbol.

SABIAS QUE ?

A partir de la lluvia de ideas se debe obtener una lista de causas demasiado extensa que sea necesario limpiar, pues puede incluir algunas que no sean muy importantes basarse en ciertos estudios y los conocimientos propios respecto del problema, lo que obtenemos de:

- ✓ La literatura y fuentes estadísticas revisadas.
- ✓ El diagnóstico realizado del problema.
- ✓ La propia experiencia.



3

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



PRIMER NIVEL: Evaluación general de la calidad de la atención.

Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas entorno a la calidad en la atención . En América latina uno que ha sido ampliamente utilizado es la de Funciones Esenciales de la Salud Pública(FESP) . Este método determina una estrategia para mejorarla salud de las poblaciones , así como para proporcionar las condiciones propias para el adecuado desempeño de la salud pública.

Con basea todo esto lo que se busca es:

El fin es garantizar los elementos mínimos en la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario , los indicadores y normas regulatorias.La FESP-9 muestra las actividades encargadas de evaluar y medir la calidad de los servicios de salud desde el nivel individual hasta un nivel colectivo con el propósito de buscar la satisfacción de las necesidades de la población y en cumplimiento de los derechos de los usuarios .

LA MEDICION DE LA FESP 9 CONTEMPLA CUATRO EJES DE EVALUACION.

La primera EFECTUA la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad de la atención para los diferentes niveles de atención a la salud , desde el ámbito de acción local hasta el de los hospitalesde alta especialidad.

El segundo desarrolla la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individuales.

El tercero aborda el nivel de implantación de sistemas de gestión de la tecnología y la evaluación propiamente de las tecnologías en materia de salud , relevante por el costo creciente de su incorporación a los sistemas nacionales de salud.

El cuarto eje analiza de vinculación en asesoría y apoyo técnico del nivel federal o central con las instancias sub nacionales de salud para asegurar la calidad de los servicios.

SEGUNDO NIVEL : Evaluación de la calidad de los servicios de salud.

El objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones de salud es mejorar sus programas y servicios, además de elegir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución . Este proceso está regulado por el esquema de " presupuesto basado en resultados" y constituye una fase indispensable en la gerencia de las instalaciones del sector salud.



A través de esta medición podemos identificar seis propósitos en la evaluación de la calidad de los servicios de salud:

- ✓ Determinar el grado de alcances de los objetivos de un programa.
- ✓ Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
- ✓ Brindar controles o acciones de mejora de calidad , identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.
- ✓ Una vez recopilados los hallazgos , generar el cambio basado en metodologías científicas.
- ✓ Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica . De ello se desprende dos conceptos claves : los indicadores y los criterios.



TERCER NIVEL: Evaluación de casos (individual).

La evaluación de la calidad de la atención media en este nivel , también se hace desde una óptima sistémica en sus componentes :

De estructura:	De proceso:	De resultados:
Equipo: <ul style="list-style-type: none"> • Instalación insuficiente • Equipo inadecuado 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de oportunidad en la atención médica • Carencia de manuales de operación 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de salud no satisfechas
Personal: <ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente • Selección y capacitación insuficiente • Distribución inadecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de normas o supervisión • Competencia profesional insuficiente 	<ul style="list-style-type: none"> • Complicaciones y secuelas temporales o permanentes • Evento adverso con o sin error médico
Insumos: <ul style="list-style-type: none"> • Insuficientes • Surtidos sin oportunidad • Falta de calidad • Insuficiente sangre o sus Fracciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de respeto a principios éticos • Desconocimiento de medidas de seguridad para el paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Defunción no esperada • Expectativas no satisfechas



4

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA



EL PORQUE DE LA CALIDAD DE ENFERMERIA Y SU CONTROL ...

Enfermería como profesión dedicada al cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, posee un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quien permanece más tiempo con el paciente proporcionándoles cuidados de enfermería que hacen parte de la atención integral que se da en las instituciones.

Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad:

- ✓ Las exigencias de gestión
- ✓ La demanda social
- ✓ Los imperativos sociales.

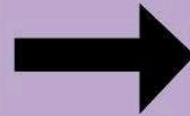


La calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal. Podemos decir que es la diferencia entre " ser" y " querer ser".

SABIAS QUE ..

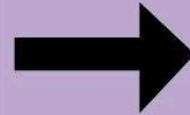
Existen tres razones para el necesario control de calidad:

1. MOTIVOS ÉTICOS Y DEONTOLÓGICOS



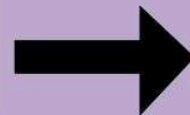
El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se presentan los mejores servicios posibles.

2. MOTIVOS SOCIALES Y SEGURIDAD.



Se precisa eficiencia , ya que los recursos son escasos y las necesidades son prescientes.

3. MOTIVOS ECONÓMICOS.



La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada . Por suerte la información y formación de nuestros ciudadanos ha ido cambiando y aumentando hacia su seguridad.

La calidad no hace muchos años era real, se podía percibir , se la apreciaba pero no se la consideraba susceptible de medición.

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

Efectivo 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.

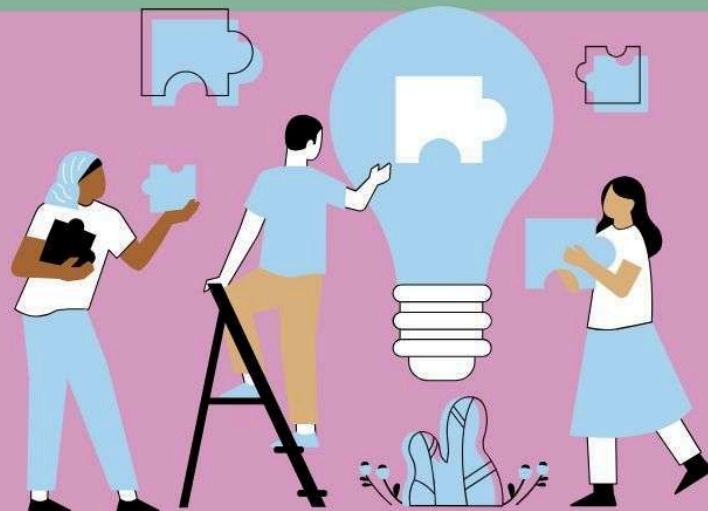
Ético , en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.

Fases de acciones de enfermería:

- ✓ Definición institucional de modelos de enfermería.
- ✓ Indicación de problemas de enfermería.
- ✓ Elaboración de protocolos de atención.
- ✓ Diseño de registros unificados.
- ✓ Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
- ✓ Evaluación del proceso de atención.



VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.



JURAN DEFINE A LA CALIDAD COMO UN ATRIBUTO CLARAMENTE DEFINIBLE Y SUSCEPTIBLE DE ENMARCARSE EN REGLAS O ESTÁNDARES DE UN SISTEMA CIENTÍFICO Y DE UNA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA. SOSTIENE QUE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ES LA META PRINCIPAL.



La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorporan :

El pensamiento sistémico.

El análisis de información

Trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados y mayor satisfacción.

El mejoramiento continuo incluye no solo incorporar nueva tecnología al sistema, si no también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos.

CONCLUSIÓN

Para hablar de la una calidad en la atención hemos conocido temas en los cuales describen con atención aquellas definiciones que nos hacen ver a la calidad como algo sumamente importante porque atender o llevará como el cuidado de una vida humana es también hacer que ese ser humano este satisfecho de el trabajo o cuidados que le hemos realizado , la calidad implica tanto en las técnicas como en lo verval lo cual podemos estar hablando de la disciplina , la calidad en la atención debe ir apegada a nuestro día con día ya que así tendremos mejores resultados que nos venefia a nosotros sabiendo que el paciente se le atendió bien y se vea satisfecho y con mayor recuperación.

BIBLIOGRAFÍA

AUTOR: Antología UDS.

AÑO: 2025

TÍTULO: Calidad de la Atención

FORMATO: PDF

URL:<https://plataformaeducativaiuds.com.mx>