



Nombre del Alumno: JORGE LUIS PEREZ PEREZ

Nombre del Tema: CALIDAD DE ATENCION


Parcial: 1

Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre del Profesor: MARIA JOSE HERNANDEZ MENDEZ

Nombre de la licenciatura: ENFERMERIA

Cuatrimestre: 8°



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.

Hablar de la calidad de atención, es hablar de que tanto podemos proporcionarle a las personas una buena atención, es decir como nosotros tratemos a las personas o pacientes. El personal de salud todos tienen una forma de atender a las personas, unos hablan bien y otros tienen otro carácter con las personas.

La calidad de atención se trata también de como realizamos las actividades, o como es el espacio de donde realizamos las actividades para la salud de la persona.



## CALIDAD DE ATENCION DE SALUD

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción. Sin embargo, a pesar de los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por actores clave en la materia, la ausencia de calidad o de garantías mínimas de esta en la atención a la salud representa un reto social a nivel mundial.



El sistema Nacional de Salud de México ha mostrado importantes avances durante los últimos años en la mejora de calidad en la prestación de servicios de salud. No obstante, el cumplimiento de estándares de calidad aun es heterogéneo entre los distintos prestadores y su eficiencia y resolutiva en algunos casos es reducida, lo que genera insatisfacción de los usuarios



La deficiencia de la calidad en la atención de la salud se puede manifestar de múltiples maneras:

- \* Acceso limitado a los servicios de salud
- \* Servicios inefectivos e insuficientes
- \* Quejas medicas
- \* Costos elevados
- \* Insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de salud
- \* Falta de recursos (materiales, medicamentos, etc.)



Sin embargo, no todos los países tienen la deficiencia sobre la atención a la salud. En los países mas desarrollados cuentan con una calidad de atención mayor que los de otros países. Esto también depende de como el personal de salud ejerce su profesión porque aun así teniendo todo los recursos el medico o la enfermera realiza su trabaja como quiera, esto hace que también pueda generar controversias con las personas.

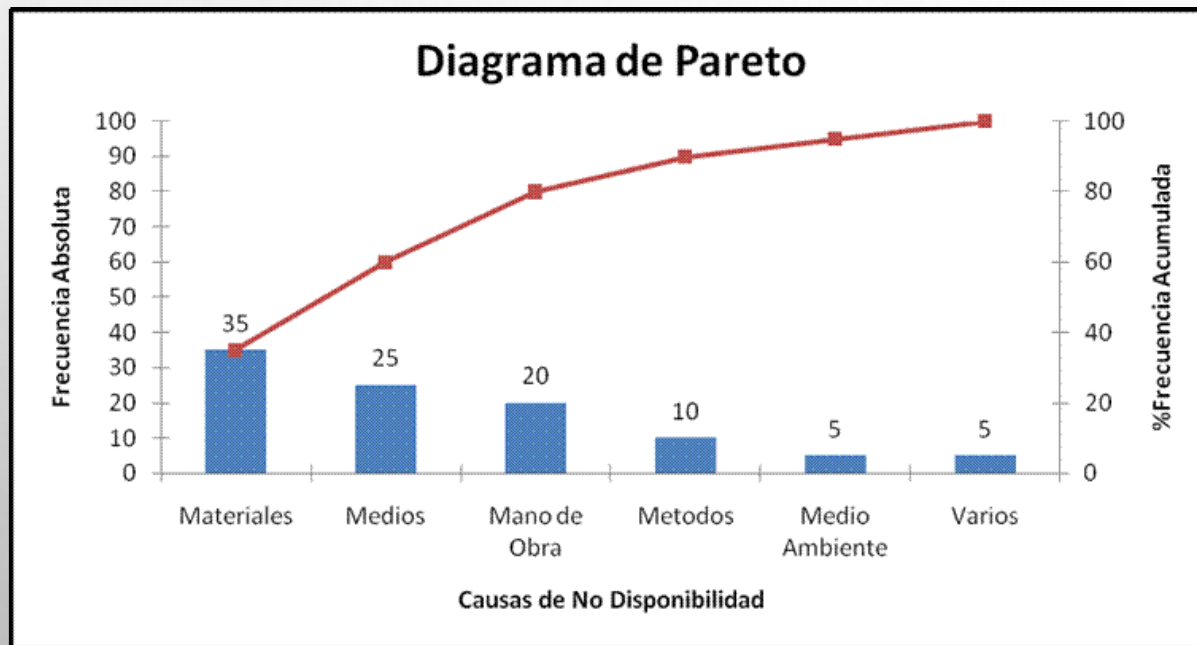


África es de los principales con bajos recursos de servicios de salud y eso provoca que las personas no tengan los servicios de salud necesaria y eso hace que haya una mayor cantidad de muertes.



## INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

**DIAGRAMA DE PERETO:** es un grafico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en que orden.



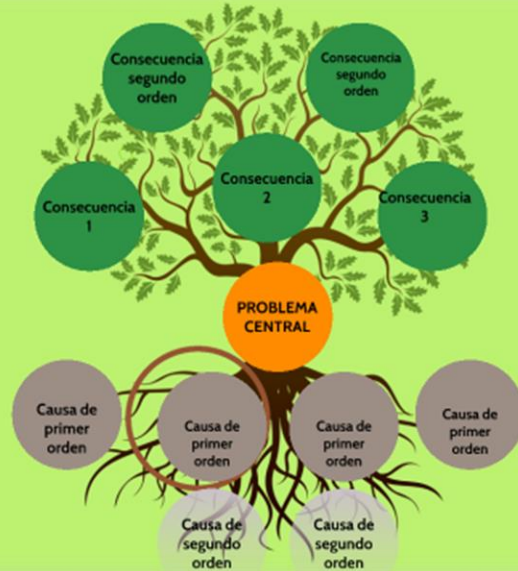
Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos mas importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

**ARBOL DE PROBLEMAS:** Es un método que busca establecer causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.

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 efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol



## • ARBOL DE PROBLEMAS



Tomar en cuenta los siguientes puntos:

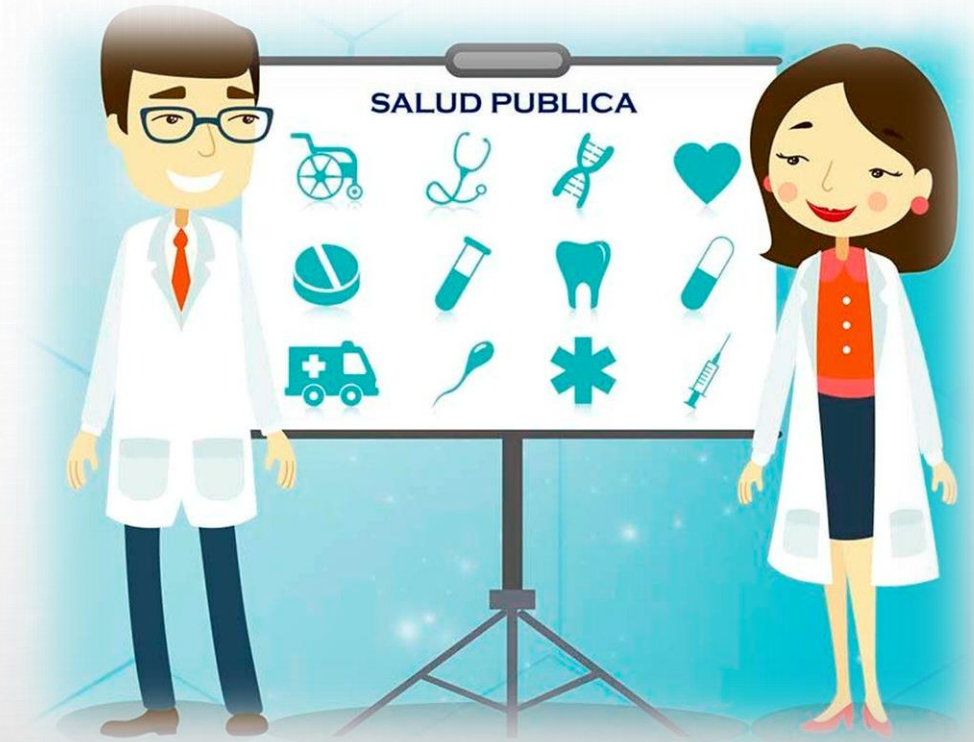
- \* Identificar los efectos del problema principal
- \* Los efectos de un problema permiten imaginar la situación de existiría si el proyecto no se implementara.
- \* Sustentar los efectos y relacionarlos entre si

## EVALUACION DE LA CALIDAD

### Primer Nivel: Evaluación General de la Calidad de la Atención.

Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención. En América latina, uno que ha sido ampliamente utilizado es el “FESP” (Funciones Esenciales de Salud Publica).

FESP: Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones, así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud publica





## Segundo Nivel: Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud:

El objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución.

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

- \* *Determinar el grado de alcance 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 sistemática*



### Tercer Nivel: Evaluación de Casos (Individual)

La evaluación de la calidad de la atención médica en este nivel, también se hace desde una óptica sistémica en sus componentes: estructura, proceso y resultado. En materia de atención médica, la disponibilidad de recursos en la institución y las acciones desplegadas por los médicos, técnicos o auxiliares, deben perseguir atributos que determinan la calidad de la atención.



Con el propósito de evaluar la atención médica en este nivel, es necesario conocer las condiciones en que se brindó el servicio, e identificar con base en las evidencias documentales, aquellas que pudieron haber presentado alguna desviación personal del médico (impericia) o bien, falta de recursos institucionales (medicamentos) o administrativos (supuesta falta de vigencia).

## CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA.

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 mayor tiempo con el paciente proporcionándole cuidados de Enfermería.

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad



Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

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

- \* Afectivo 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



La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.


## VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION

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 del usuario es la meta principal.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción. El mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.






Concluyendo con el tema de la Calidad de Atención, es bueno conocer como debe de ser una buena calidad de atención que podemos brindar a las personas según sus necesidades.

El realizar un buen trabajo, el tener una buena relación con las personas es una forma de mostrar que podemos brindar una buena atención y eso hace que la persona entre en confianza con nosotros. Aunque haya todos los recursos necesarios para una buena calidad de atención mientras el personal de salud no ofrece lo mejor de él estará proporcionando una mala calidad de atención hacia las personas.

Si las instituciones prestadores de servicios de salud tienen todos los recursos necesarios y todos los personales de la salud brindan una buena calidad de atención mejoraría los resultados y se reduciría las incidencias.

Un personal de la salud debe de brindar una buena atención hacia las personas, debe tener una buena relación con la persona y le debe de dar un trato digno.





## BIBLIOGRAFIA

UDS. 2025. Antología de Calidad en los Servicios de Enfermería. PDF

Escalona MM, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009

Barragán B. Julián Andrés. “Calidad de los Servicios de Enfermería”. En: Rev. Actualizaciones de Enfermería Vol. 9 N° 3Sep. 2006

