

UDS

Mi Universidad

García Olivares Consuelo Anahí.

Calidad en los servicios de enfermería.

Parcial I.

María José Hernández Méndez.

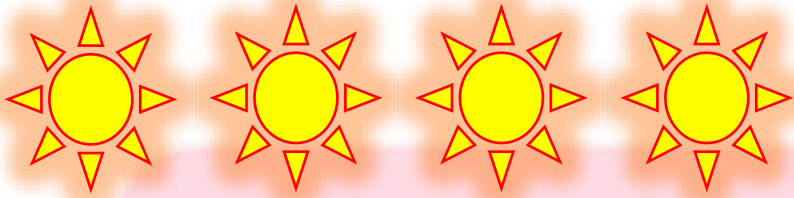
Licenciatura en enfermería.

Cuatrimestre VIII

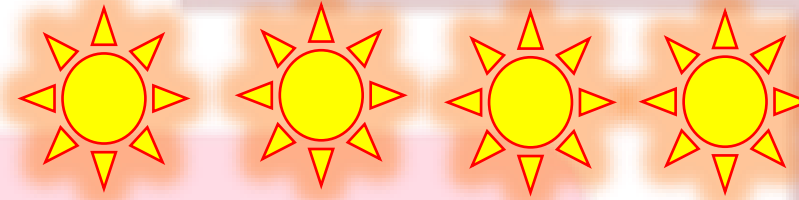
PRESENTACIÓN



Comitán de Domínguez, Chiapas a 25 de enero del 2025



INTRODUCCIÓN



Los servicios de salud abarcan un amplio concepto podemos encontrar desde sectores privados así como públicos, desde aquellos que no pueden llegar a brindar nuestros empleos o aquellos a los que podemos acceder únicamente pagando, sin embargo el servicio dentro de estas instituciones deberían ser las mismas para todos, cualquiera debe proporcionar una atención adecuada, efectiva, segura, equitativa, responsable, adecuándose a las necesidades de cada persona y paciente que ocupe de sus servicios, pueden lograr una atención digna y de calidad a través de un conjunto de prácticas, procesos de todos los sistemas de salud, cabe recalcar que esto no sólo depende de la institución si no también del personal que se encarga y labora en ella, todos ellos deben ser amables, empáticos, impartir conocimientos a sus demás compañeros, trabajar en equipo, mantenerse constantemente actualizados para estar conscientes de todo lo nuevo, deben guiarse ante sus normas para realizar procedimientos de calidad, deberían ser respetuosos ante su profesión y sobre todo deben de tener vocación y demostrar que les gusta su trabajo y no estén por obligación, podemos hablar de calidad cuando el paciente esté satisfecho, cuando se ve mejora en nuestros pacientes y ellos están contentos, cuando prevenimos complicaciones y malos tratos. De esta manera tratamos de promover la salud, mejorar las instalaciones y evitar incomodidades y al contrario crear un ambiente sano y de confianza para todos aquellos que necesiten una atención médica.

CALIDAD DE ATENCION.

En salud:

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan

Presencia limitada de transnacionales: En el mercado de salud de México, la participación de empresas transnacionales se concentra en seguros médicos, mientras que no hay cadenas hospitalarias extranjeras significativas

Sector privado: Solo dos o tres grandes grupos privados dominan el mercado de atención privada con alta capacidad de resolución.

Sector público: Instituciones como IMSS, ISSSTE y PEMEX enfrentan saturación y no compiten por pacientes. La capacidad instalada es insuficiente para la demanda.

Pacientes no asegurados: Los pacientes sin afiliación a instituciones públicas aceptan servicios limitados, generalmente en condiciones precarias



Desafíos: La falta de calidad en los servicios de salud afecta acceso, eficiencia, credibilidad y puede incluso causar pérdida de vidas humanas.



La Organización Mundial de la Salud identifica factores clave para la calidad: excelencia profesional, uso eficiente de recursos, seguridad del paciente, satisfacción y resultados sanitarios efectivos.



Política Integral de Universalidad: Busca eliminar barreras de acceso y mejorar la calidad, pero la implementación de estándares sigue siendo heterogénea.



Dimensiones de Calidad: Estas incluyen factores humanos, técnico-científicos y económico-financieros.

Participación del Equipo de Salud: Los profesionales deben involucrarse en políticas de calidad, planificación, ejecución y evaluación.

Garantía de Calidad: Incluye actividades planificadas y sistematizadas para verificar que los servicios cumplan con los estándares establecidos.

Usuarios y Prestadores: La calidad debe medirse desde la perspectiva de los pacientes y las condiciones de trabajo de los profesionales.

Administradores de Salud: Son responsables de facilitar los medios necesarios para garantizar calidad y deben actuar con ética, equidad y eficiencia.

Satisfacción y Prestigio: La satisfacción del usuario y el prestigio institucional son objetivos clave en la mejora de la calidad.



INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.

Diagrama de Pareto

Gráfico de barras verticales que ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente según su importancia o costo

•Usos principales:

- Identificar y priorizar las causas de los problemas.
- Identificar categorías de costos más importantes.
- Comunicar información a los interesados.



Cómo construirlo:

- Ordenar categorías o causas por frecuencia o costo en orden descendente.
- Calcular totales acumulados.
- Establecer títulos y escalas en los ejes horizontal y vertical.
- Dibujar barras basadas en la frecuencia.
- Dibujar una línea del total acumulado con una escala porcentual.
- Aplicar la regla del 80/20 para identificar las categorías que generan el 80% de los problemas y agregar un título

Árbol de Problemas

Método para identificar y estructurar las causas y efectos de un problema.



- El problema principal es el "tronco".
- Las "raíces" representan las causas.
- Las "ramas" simbolizan los efectos.



Pasos principales:

- Identificar el problema principal
- Identificar las causas del problema
- Construir el árbol de causas
- Identificar los efectos
- Clasificar efectos
- Agrupar efectos

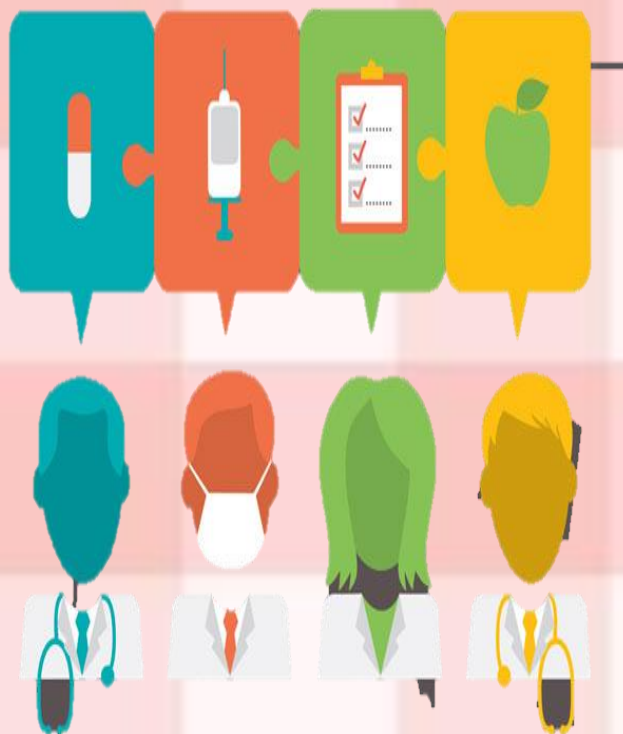


EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Primer nivel:

Funciones Esenciales de Salud Pública

- Promueve un sistema de evaluación basado en metodología científica para medir la calidad en la atención.
- Busca garantizar los elementos mínimos del servicio a través de evaluaciones enfocadas en la satisfacción del usuario, indicadores y normas regulatorias



Se evalúa desde cuatro ejes:

- Definición de políticas y estándares de calidad.
- Satisfacción del usuario.
- Gestión y evaluación de tecnologías en salud.
- Vinculación técnica entre niveles de gobierno.

Segundo nivel:

Elementos a evaluar:

- Estructura: Recursos disponibles, accesibilidad y obstáculos
- Proceso: Métodos, uso, calidad y productividad.
- Resultados: Cobertura, eficacia y efectividad.



Objetivos generales:

- Mejorar programas y servicios de salud.
- Medir infraestructura y eficacia.
- Basada en el esquema de presupuesto basado en resultados.



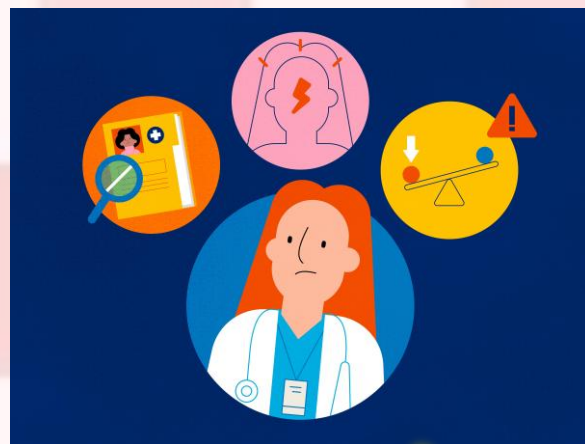
Propósitos de evaluación:

- Determinar alcance de objetivos, eficiencia, y efectividad.
- Identificar áreas de mejora basadas en metodología científica.
- Formular indicadores y criterios.

Tercer nivel:

Se realiza desde una perspectiva sistémica en tres componentes:

- Estructura
- Proceso
- Resultado.



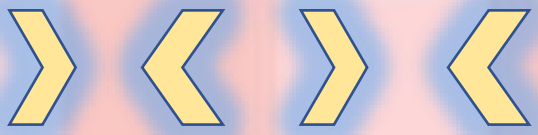
Se consideran atributos clave de calidad:

- Acceso
- Seguridad
- Efectividad
- Eficiencia
- Oportunidad



Componentes de la evaluación:

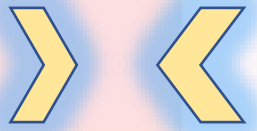
- Usuario
- Atención médica
- Seguridad del paciente



CALIDAD DE



ATENCIÓN DE ENFERMERÍA



Enfermería

Desempeña un papel crucial en la atención integral del paciente y es quien pasa más tiempo con él, proporcionando cuidados directos.



Integra herramientas de las ciencias administrativas para participar en distintos niveles de gestión (estratégico, táctico y operativo).



Asume roles dependientes, independientes e interdependientes, aunque estos roles no siempre se han investigado a profundidad.



Enfermería busca restaurar el nivel de salud de los pacientes basándose en la definición de Virginia Henderson.



Razones para controlar la calidad en Enfermería:

Gestión: Responder a demandas administrativas y optimizar recursos.

Demanda social: Los pacientes exigen calidad y seguridad en los servicios.

Motivos éticos: Garantizar los mejores servicios posibles con los medios disponibles.

Motivos económicos: Reducir desperdicios y costos innecesarios.



Componentes clave de la calidad:

Calidad técnica: Incluye efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

Calidad humana: Respeto por los derechos humanos, trato cordial y ético, y atención a las necesidades del usuario.

Entorno de calidad: Abarca aspectos tangibles como limpieza, privacidad y comodidad.

Evaluación de la calidad en Enfermería:

Su objetivo es mejorar la atención, no sancionar errores.

Implica analizar:

- Estructura:** Recursos físicos, organizativos y materiales.
- Proceso:** Protocolos, planes de cuidado y criterios de evaluación.
- Resultados:** Impacto de los cuidados en el bienestar del paciente



Monitorización y medición de la calidad:

- Evaluación de indicadores como: Índices de úlceras por presión (UPP), flebitis e infecciones.
- Accidentes hospitalarios y errores en la administración de tratamientos.
- Opinión del usuario mediante encuestas de satisfacción.



Satisfacción del paciente como indicador de calidad:

La satisfacción del paciente es un reflejo de la calidad del cuidado y sirve como guía para mejorar procesos. Interacción social entre el usuario y el personal es clave, basada en respeto, empatía y cordialidad.



Satisfacción del paciente como indicador de calidad:

Incluye aspectos técnicos, humanos y de entorno.



	1	2	3	4
PERCEPCIÓN DOLOROSA	Completa (15)	Parcial (10)	Levemente (5)	De Indiferencia (0)
EXPOSICIÓN A LA HUMEDAD	Extremadamente húmedo (15)	Húmedo (10)	Levemente húmedo (5)	Seco (0)
ACTIVIDAD	Restricción (15)	En cama (10)	Requiere asistencia (5)	Se mueve independientemente (0)
MOVILIDAD	Completa (15)	Parcial (10)	Levemente (5)	De Indiferencia (0)
NUTRICIÓN	Muy buena (15)	Intermedia (10)	Deficiente (5)	Extremadamente deficiente (0)
FRICCIÓN Y CIZALLAMIENTO	Alto (15)	Medio (10)	Bajo (5)	De Indiferencia (0)

ALTO > 15 PUNTOS INTERMEDIO = 10 PUNTOS BAJO < 10 PUNTOS (de 7-9 años) MUY BAJO < 7 PUNTOS (de 7-9 años)



VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Calidad en Salud:

- Representa una expresión de calidad de vida y es un derecho ciudadano.
- Es necesario seguir trabajando intensamente en ella.

Mejora Continua de la Calidad:

- Utiliza técnicas basadas en pensamiento sistémico, análisis de información y trabajo en equipo.
- Busca mejores procesos, resultados y mayor satisfacción.
- No depende únicamente de la adquisición de tecnología; implica cambios organizacionales y procesos eficientes.

Tecnología y Mejora de la Calidad:

- La incorporación de tecnología requiere capacitación de trabajadores, acceso para los usuarios y ajustes en el sistema de salud.
- Cambiar procesos puede mejorar la calidad sin necesariamente aumentar recursos.

Principios del Mejoramiento de la Calidad:

- **Enfoque en el Usuario:** Responder a las expectativas y prioridades de los usuarios.
- Evaluar la relevancia de cada paso en el proceso.
- **Entender el Trabajo como Proceso y Sistema:** Un sistema implica interacción dinámica entre sus componentes.
- Requiere metas claras, liderazgo, medición de avances, cambios demostrables y reducción de desperdicios.
- No todos los cambios son mejoras.
- **Trabajo en Equipo:** Un equipo de trabajo se diferencia por compromisos establecidos para alcanzar metas comunes.
- En equipos de mejora, el objetivo es lograr avances en áreas, procesos o servicios específicos.



CONCLUSIÓN

Cómo ya hemos visto la atención de calidad es un pilar muy importante ante todos los sistemas de salud, pues es bien sabido que si estos función de manera correcta desde un primer nivel con un buen empeño y enfocándose a la promoción a la salud, puede llegar a verse un cambio significativo ante la salud de las personas, recordemos que no sólo se trata de bienestar físico, si no también mental y emocional, si son tratados bien y de buena manera las personas se sienten en confianza y tienden a mejorar, incluso en ocasiones los mismos pacientes piden a sus enfermeros de confianza, por que se sienten bien cuidados por ellos, a veces se sienten mal y cuando llega quien los cuida bien su estado de animo se encuentra bien y por lo tanto comienzan a sentirse mucho mejor.

La desigualdad también es un acto que podemos encontrar día con día, el que solo atiendan a gente por que es el conocido de tal, de alguien importante o que le den mas prioridad a ese tipo de situaciones, también este tipo de cosas generan una mala calidad de atención.

Todo el personal debería de poner de su parte para mejorar cualquier servicio y crear ambientes sanos y positivos de trabajo.

BIBLIOGRAFIA

UDS.2025.CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.CALIDAD DE ATENCIÓN.PDF.

[2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)