



## **Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: Dafne Paola Sánchez Aguilar*

*Nombre del tema: Calidad en la Atención*

*I er. Parcial*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de Enfermería*

*Nombre del profesor: Felipe Antonio Morales Hernández*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería General*

*8vo Cuatrimestre*

*Comitán de Domínguez, Chiapas; 17 de Marzo de 2025*

# INTRODUCCIÓN

Como bien se sabe, calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades del consumidor, por lo cuál, en Enfermería es el grado de seguridad, efectividad y accesibilidad de la atención sanitaria que se brinda, además que toma en cuenta la satisfacción de las necesidades tanto del paciente, como de la familia

Dicho lo anterior el siguiente trabajo presenta información breve y clara, acerca de puntos importantes que como enfermeros es indispensable conocer, identificar y en su caso, implementar.

## ***2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD***

- 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.
- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.



## 2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

- Diagrama de Pareto.
  - Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden.
  - Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.
- Árbol de Problemas
  - Colocar el problema principal en el centro del árbol: 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.
  - Identificar las causas del problema principal.



## 2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

### Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención:

- **FESP** (Funciones Esenciales de Salud Pública)

Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones (mediante la descripción de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud), así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública.



### 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 medir 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 instituciones del sector salud (administración, rectoría, implementación).



## **2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

**Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención:**

**Tercer nivel. Evaluación de casos (individual).**

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, considerando entre otros, los siguientes elementos: acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.



## **2.2 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

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 que hacen parte de la atención integral que se mide en las instituciones.



La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.



## **2.2 CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

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.



## 2.3 VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- La calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.
- 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.



# CONCLUSIÓN

- La calidad en la enfermería es un factor crucial en el sector salud, ya que influye de manera directa en los resultados de los pacientes, la eficiencia de los servicios y la satisfacción de los usuarios y del personal sanitario. Al centrarse en el paciente, asegurar formación continua, implementar protocolos basados en evidencia y mejorar de manera constante los procesos, se contribuye de forma significativa a la seguridad en los cuidados de enfermería.
- Es esencial que las instituciones de salud promuevan un ambiente que favorezca la excelencia en la atención de enfermería, garantizando que los profesionales cuenten con los recursos, el apoyo y la educación necesaria para proporcionar la mejor atención posible. Además, la calidad en la enfermería debe ser evaluada y vigilada de manera constante para así verificar y mejorar.

# ***BIBLIOGRAFÍA***

- <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>