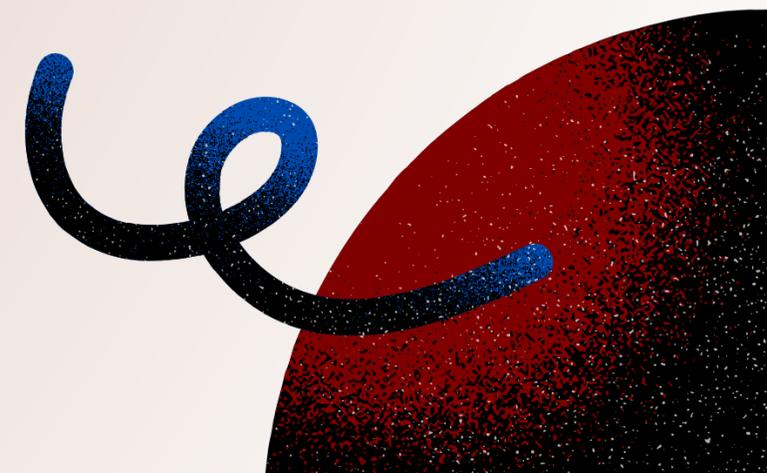


Nombre del alumno: Christian Ivan Salomón Rojas

Nombre del tema : Calidad de atención

Nombre de la materia : Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Maria José Hernández Méndez.



INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de enfermería es un pilar fundamental en la atención sanitaria, ya que influye directamente en la seguridad, el bienestar y la recuperación de los pacientes, se refiere al grado de excelencia con el que se prestan los cuidados, considerando factores como la humanización, la eficiencia, la seguridad y la satisfacción del paciente, en un sistema de salud en constante evolución, garantizar servicios de enfermería de calidad implica la aplicación de estándares, protocolos y buenas prácticas basadas en la evidencia, además, requiere una formación continua del personal, el uso adecuado de los recursos y una comunicación efectiva dentro del equipo de salud.

Este trabajo explorará la importancia de la calidad en los servicios de enfermería, los factores que la determinan y las estrategias para su mejora, con el objetivo de promover una atención más segura, eficaz y centrada en el paciente.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

La calidad de servicios de salud es un factor clave para garantizar una atención eficiente. Se define como el conjunto de acciones destinadas a mejorar la prestación de servicios, asegurando eficacia, eficiencia, seguridad e integridad en la atención médica, la calidad de la atención se enfoca en ofrecer servicios de salud efectivos, accesibles y humanizados. En el siglo XXI, la globalización transforma la competencia, impulsada por movimientos de capital industrial y financiero. El modelo capitalista keynesiano se ha disuelto, afectando la convivencia civil. La expansión de ganancias empresariales es un objetivo común, impactando la calidad de la atención médica a nivel mundial.



PARTICIPACIÓN EMPRESARIAL Y COMPETENCIA EN EL SECTOR SALUD

Sector Privado

La participación de empresas transnacionales en el sector salud aún es limitada, enfocándose en seguros de gastos médicos mayores en alianza con instituciones privadas existentes en México.



Sector Público

En el sector público, no existe competencia por pacientes; el modelo actual busca atender a una población derechohabiente que excede la capacidad instalada, afectando la calidad del servicio.



BENEFICIOS EN EL SECTOR SALUD

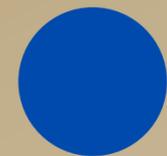
Calidad Heterogénea	Beneficios en el Sector Privado	Beneficios en el Sector Público
<p>La calidad en instituciones públicas como IMSS, ISSSTE y PEMEX es heterogénea debido a la ausencia de recursos económicos, actitud del personal y normatividad vigente.</p>	<p>En el mercado privado, el beneficio de la calidad es sobrevivir a la competencia, obtener mayores ganancias, prestigio, posicionamiento de marca y crecimiento.</p>	<p>En el sector público, aunque no se espere mayor presupuesto o beneficios económicos, incrementar el prestigio de la institución y del personal es un beneficio clave.</p>

Retos y Avances en la Calidad de la Atención a la Salud



Reto Mundial

La ausencia de calidad en la atención a la salud es un reto social mundial, especialmente en países con bajos niveles de desarrollo sanitario y social.



Manifestaciones de Deficiencia

La deficiencia de calidad se manifiesta en acceso limitado, servicios ineficientes, quejas médicas, costos elevados, insatisfacción y pérdida de vidas humanas.



Política Integral

La política integral busca un acceso efectivo a la salud, eliminando barreras y combatiendo diferencias en calidad. El Sistema Nacional de Salud de México ha avanzado, pero aún enfrenta retos.



INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

En la búsqueda constante de la excelencia, las empresas recurren a diversos instrumentos de mejora continua. Estas herramientas permiten identificar problemas, analizar sus causas y establecer prioridades para la implementación de soluciones efectivas. Dos de los instrumentos más utilizados son el Diagrama de Pareto y el Árbol de Problemas.

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



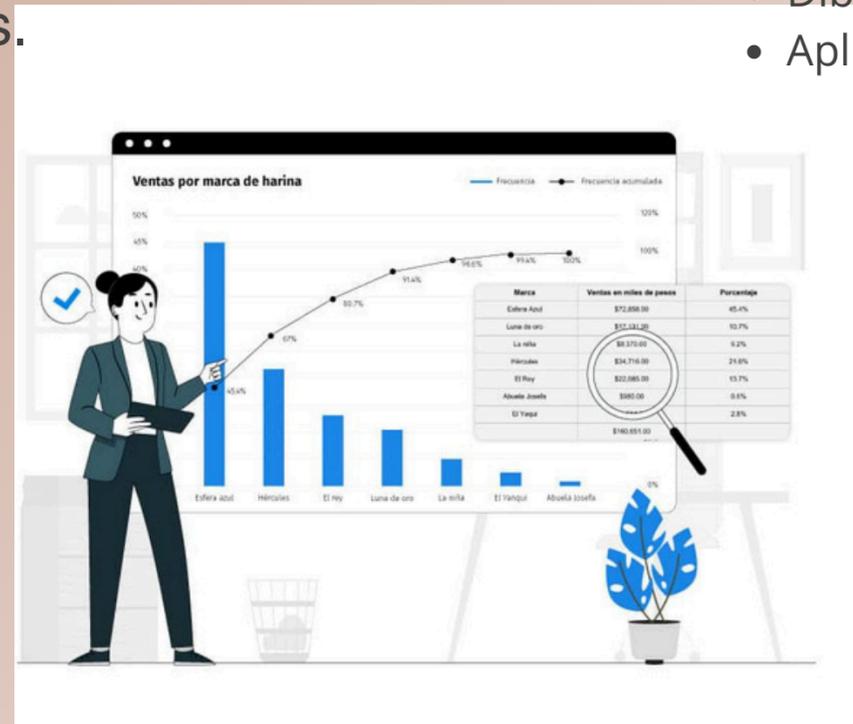
DIAGRAMA DE PARETO

¿QUÉ ES?

Gráfico de barras verticales que ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden, las barras se acomodan en orden descendente, reflejando la importancia o costo de las causas.

¿CÓMO CONSTRUIRLO?

- Calcular los totales acumulados.
- Establecer categorías en orden descendente de frecuencia.
- Dibujar ejes y escalas.
- Dibujar barras para cada categoría.
- Dibujar líneas del total acumulado.
- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.



ÁRBOL DE PROBLEMAS

Problema principal

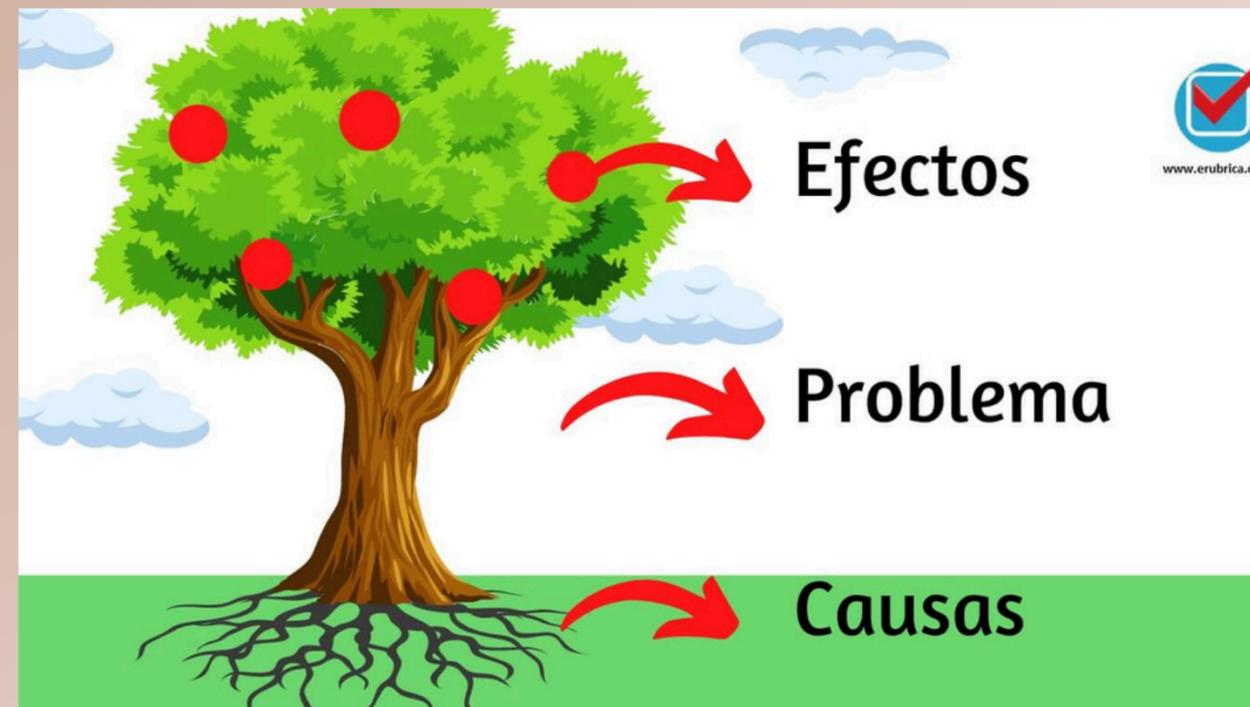
Las causas que lo generan, así como los efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol

Identificar las causas

Identificar las causas del problema principal mediante una lluvia de ideas y relacionarlas entre sí,

Agrupar las causas dentro del árbol de causas

Se relacionan las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de causas



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MÉDICA



La evaluación de la calidad en la atención médica es crucial para mejorar los programas y servicios de salud. En América Latina, el método "FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública) ha sido ampliamente utilizado para mejorar la salud de las poblaciones. La FESP relacionada con la calidad es la novena, titulada "La seguridad de la calidad en los servicios de salud", que sugiere un sistema de evaluación basado en metodología científica.

FUNCIONES ESENCIALES DE SALUD PÚBLICA (FESP-9)

Ejes de evaluación

- Políticas y estándares de calidad definidos por el gobierno.
- Grado de satisfacción de los usuarios.
- Implantación de sistemas de gestión de tecnología.
- Vinculación en asesoría y apoyo técnico a nivel subnacional.

Objetivo

Evaluar y medir la calidad de los servicios de salud para satisfacer las necesidades de la población y cumplir con los derechos de los usuarios.



PROPÓSITOS DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Alcance de objetivos

Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.

Eficiencia

Identificar el grado de eficiencia alcanzado en la prestación de servicios.

Mejora continua

Brindar controles o acciones de mejora de calidad en los procesos.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

La enfermería, dedicada al cuidado de la salud humana, desempeña un papel crucial en el equipo de salud. Los cuidados de enfermería son parte integral de la atención que se mide en las instituciones. La enfermería ha adoptado herramientas de las ciencias administrativas para participar en la gestión y como prestador directo del cuidado.

La calidad es un concepto relativo, aproximándose al modelo teórico ideal. La calidad asistencial busca satisfacer las necesidades y expectativas del usuario con los recursos disponibles, logrando la máxima satisfacción al costo más razonable. La calidad de la atención de enfermería se define como la restauración del nivel de salud del paciente.



EL PORQUÉ DE LA CALIDAD EN ENFERMERÍA Y SU CONTROL

Motivos éticos

El valor social de la salud implica prestar los mejores servicios posibles con los medios disponibles.

Motivos Sociales

El valor social de la salud implica prestar los mejores servicios posibles con los medios disponibles.

Motivos económicos

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

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Juran define la calidad como un atributo definible con estándares científicos y planificación estratégica, donde la satisfacción del usuario es primordial. La calidad en salud debe reflejar la calidad de vida y ser un derecho ciudadano.

La mejora continua usa técnicas de pensamiento sistémico, análisis de información y trabajo en equipo para optimizar procesos, resultados y satisfacción. Inicialmente, se pensó que la tecnología era suficiente, pero la mejora requiere también capacitación y adaptación organizacional.

La mejora de procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios. Los principios básicos incluyen enfoque en el usuario, entendimiento del trabajo como proceso y sistema, y trabajo en equipo

CONCLUSIÓN

En conclusión, la calidad de los servicios de enfermería es un elemento clave en la atención sanitaria, ya que impacta directamente en la seguridad, recuperación y satisfacción de los pacientes, para garantizar un servicio óptimo, es esencial implementar estándares de calidad, fortalecer la formación del personal y fomentar el trabajo en equipo dentro del sistema de salud.

Asimismo, la humanización del cuidado, el uso eficiente de los recursos y la aplicación de buenas prácticas basadas en la evidencia contribuyen a mejorar los resultados en la atención, la evaluación continua y la retroalimentación también son fundamentales para identificar áreas de mejora y garantizar una atención segura y eficaz.

Por lo tanto, invertir en la calidad de los servicios de enfermería no solo beneficia a los pacientes, sino que también fortalece el sistema de salud en su conjunto, promoviendo un entorno de atención más eficiente y centrado en las necesidades de las personas.

BIBLIOGRAFÍA

ANTOLOGÍA .UDS.2025.CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**PDF . [HTTPS://PLATAFORMAEDUCATIVAUDS.COM.MX/LIBRO.PHP?](https://plataformaeducativauds.com.mx/libro.php?idlibro=16957051181)
IDLIBRO=16957051181**