

Nombre del Alumno: Fabiola Martínez Gamboa.

Nombre del tema: Calidad en la atención.

Nombre de la materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: María José Hernández Méndez.

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería General.

Cuatrimestre: 8° "B"

Lugar y Fecha de elaboración: Comitán de Domínguez Chiapas a 17 de marzo del 2025



Introducción

A continuación hablaremos sobre la calidad de atención en enfermería, y de su importancia de implementarlo en nuestro campo laboral; la calidad es la atención que se asigna a las personas o grupo en los servicios de la salud, esto implica no solo la manera en la que se realizan algunas de las técnicas de enfermería si no también se da en la manera en la que tratamos a los pacientes o familiares, la calidad es de suma importancia ya que dejaría mucho que decir de nuestra persona, la manera de explicar algún procedimiento que sea claro y fácil de entender, pacientes que se encuentren en una situación de gravedad hay que tratarlos de una manera mas segura posible tener en cuenta sus necesidades.

¿Qué es calidad en enfermería ?

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.



2.1 calidad de atención de salud

La Organización Mundial de la Salud la define como "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".



Una atención en salud de calidad debe cumplir con estándares satisfactorios en las siguientes dimensiones:

- ❖ **EFICACIA** (Atención basada en investigación).
- ❖ **OPORTUNIDAD** (Atención que reduce el tiempo de espera y demora).
- ❖ **SEGURIDAD** (Atención que minimicen el riesgo del paciente).
- ❖ **EQUITATIVOS** (Atención que no varía de acuerdo a sexo, edad, etc.).
- ❖ **CENTRADOS EN LA PERSONA** (Atención adecuada a preferencias, necesidades, etc.).
- ❖ **EFICIENCIA** (Atención que maximiza los beneficios de los recursos disponibles).



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 ésta en la atención a la salud representa un reto social a nivel mundial, sobre todo, para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables y sostenidos para su progreso sanitario y social.



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. Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

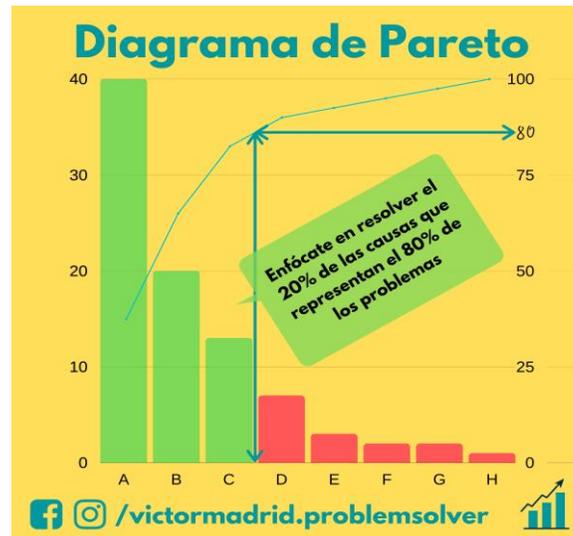


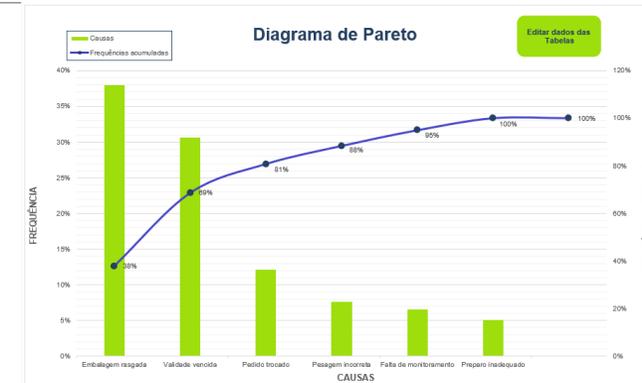
Diagrama de Pareto se utiliza:

- 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.



Pasos para realizar el diagrama de Pareto

1. Identificar el problema o proceso a analizar.
2. Recopilar datos sobre el problema o proceso.
3. Clasificar los datos en categorías relevantes.
4. Calcular el porcentaje de cada categoría en relación al total de datos.
5. Ordenar las categorías de mayor a menor porcentaje.
6. Graficar los datos en un diagrama de barras y una línea que represente el porcentaje acumulado.
7. Analizar el diagrama y enfocarse en las categorías que representan el 80% de los problemas o efectos negativos.



2.1.2.- Evaluación 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 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:

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.

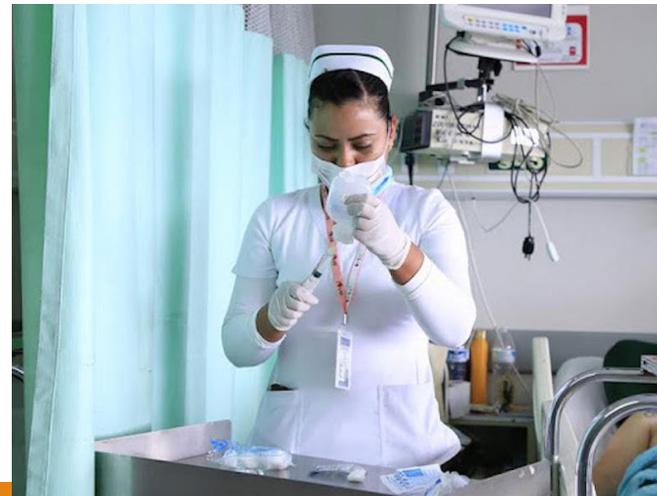


□ Tercer nivel

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.

2.2.CALIDAD DE ATENCIÓN EN 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;¹⁴ ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas.



EL PORQUÉ DE LA CALIDAD EN ENFERMERÍA Y SU CONTROL

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

- ❑ Las exigencias de gestión.
- ❑ La demanda social.
- ❑ Los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general, indican.



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 prestan los mejores servicios posibles.
2. Motivos sociales y de seguridad: La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada.
3. Motivos económicos: se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes.



2.3. VINCULACIÓN 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 del usuario es la meta principal. Resaltar que 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

Para finalizar damos por entendido que la calidad de atención en salud es un tema de suma importancia ya que es una de las virtudes que como personal de la salud es algo que debemos de implementar en nuestro trabajo, o en nuestras practicas ya que todo lo que se realiza tiene que ser de una manera segura, la calidad es una de las cosas que mas se tienen que ver refleja en nuestra manera de realizar las cosas con nuestros pacientes, en mi punto de vista hay que tener conciencia ya que nuestras familias o nosotros mismos llegaríamos a necesitar de la atención medica nos gustaría que todo lo que nos realicen fuera de una manera segura y eficiente. Trabajar con calidad deja mucho que decir de nosotros mismos, y es bonito tener la dicha de escuchar un “gracias” o que lo hicimos bien.

Bibliografía

- ❑ [¿Qué es calidad y calidez en Enfermería?](#)
- ❑ [Mejora la eficiencia en salud con el diagrama de Pareto: Ejemplo práctico - AmbartLab.com.ar](#)
- ❑ [2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)