

CALIDAD DE ATENCION

Nombre: Odette Sayuri Ruiz Dávila

Parcial: 1°

Nombre de la materia: Calidad de los servicios en enfermería

Nombre del profesor: María José Hernández Méndez

Nombre de la licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8°

Introducción

- Grado en que los servicios de salud logran los resultados deseados para las personas y las poblaciones. Se basa en conocimientos profesionales y evidencia.
- Es dinámica y multidimensional. Toma en cuenta la perspectiva de los usuarios y proveedores, así como las dimensiones sociales y culturales.
- 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



Calidad de atención de salud

- En México dos o tres grandes grupos privados son los que tienen un porcentaje importante del mercado de atención a la salud privado con alta capacidad de resolución
- En el sector público hasta el momento no existe la competencia por los pacientes, el modelo está orientado a atender a una derechohabienta que rebasa por mucho la capacidad instalada.
- Un tercer grupo de pacientes son aquellos que sin ser afiliados a ninguna institución, acuden a los servicios públicos, tanto de la Secretaría de Salud federal como de los Servicios

Sector privado

- La empresa privada de salud intenta la prestación de sus servicios buscando la satisfacción de las expectativas de los clientes
- Con la calidad de los servicios prestados en los centros de salud privados, medida sobre la base de lo que los clientes esperan recibir, se pretende precisamente generar ese sentimiento de pertenencia



Sector publico

- El modelo está orientado a atender a una derechohabiente que rebasa por mucho la capacidad instalada
- La población derechohabiente es la que tiene la prerrogativa de recibir servicios médicos, cuando la empresa o establecimiento para la que trabaja cubre los gastos para su atención médica y la de sus familiares en alguna institución pública o privada, o bien cuando la persona de manera particular hace una aportación al IMSS para tener acceso a estos servicios



Población sin derechohabiencia

- Acuden a los servicios públicos, tanto de la Secretaría de Salud federal como de los Servicios Estatales de Salud y son quienes aceptan con entendible conformidad lo que se les ofrece
- La mayoría de estos pacientes están resignados y agradecidos de ser recibidos y atendidos, sin importar las horas de espera, los procesos internos, las condiciones del servicio y otros elementos que para otra población son inaceptables.



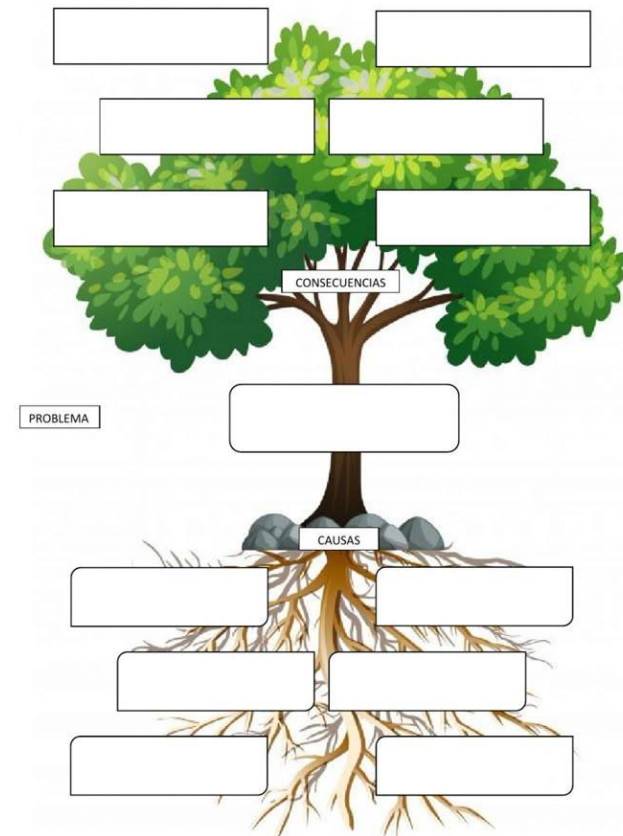
Diagrama de Pareto

- El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden
 - a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
 - b. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado
 - c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
 - d. Dibujar barras para cada causa o categoría.
 - e. Dibujar las líneas del total acumulado.
 - f. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.



Árbol de problemas

- Colocar el problema principal en el centro del árbol. Es un método que busca establecer las 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.



Evaluación de la calidad

- Es una actividad que mide y mejora la calidad de un producto, servicio o proceso. Se puede aplicar en diversos ámbitos, como en empresas, en el sector de la salud y en la administración pública.
- Se evalúa la calidad de la atención médica, con énfasis en aquellos que prestan servicios a población sin seguridad social.
- Se busca incrementar la calidad, seguridad, eficacia y efectividad de la atención médica.

Niveles de atención

- Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención: 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 pública.
- Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud: Al evaluar la calidad de los servicios de salud se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso de prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetivos y metas programadas.
- Tercer nivel. Evaluación de casos: 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, considerando entre otros, los siguientes elementos: acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.

Calidad de atención en enfermería

- Enfermería ha tomado de las ciencias administrativas, herramientas necesarias que le permiten participar dentro de las organizaciones en sus diferentes niveles de gestión (Estratégico, Táctico y Operativo); y también como prestador directo del cuidado de 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.



Por que de la calidad en enfermería y su control

- Motivos éticos y deontológicos: El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se prestan los mejores servicios posibles.
- Motivos sociales y de seguridad: La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada.
- Motivos económicos: se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes.



Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

- 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.
- La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.
- Enfoque en el usuario, entender el trabajo como proceso y sistema y el trabajo en Equipo



Conclusión

- La calidad de los servicios en enfermería debe ser prioridad para el personal de enfermería. Los procedimientos y servicios brindados al paciente y al familiar deber ser eficientes debido a que la salud y el bienestar del paciente depende del cuidado y la atención que le brindemos. Por tanto la ética profesional y el humanismo en esta profesión es fundamental para la satisfacción del paciente y con ello una recuperación mas rápida.

Bibliografía

- World health organization.2025.Calidad de la atención. Pagina web. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Revista de ciencias sociales.2005.Calidad de los servicios privados de salud. Pagina web. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000100011
- INEGI. 2001. Población derechohabiente por institución. PDF. https://www.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/historicos/2104/702825493783/702825493783_23.pdf
- Universidad del sureste. 2025. Antología de calidad de los servicios de enfermería. PDF. <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LLEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LLEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>