

CALIDAD DE ATENCION



COMITAN DE DOMINGUES ,CHIAPAS

FECHA: 17/03/2025

TEMA: CALIDAD DE ATENCION

NOMBRE DEL ALUMN(O): MAYRANI LIZETH GARCIA

NOMBRE DEL PROFESOR(a): MARIA JOE HERNANDEZ MENDEZ.

INTRODUCCION

- ▶ La calidad de atención en el ámbito de la salud, es un pilar fundamental e la prestación de servicios de salud de excelencia. No se trata simplemente de cumplir con procedimientos técnicos, si no de una atención integral, holística y centrada en la persona que recibe el cuidado. Los trabajadores de salud tienen la capacidad de proporcionar cuidados seguros, eficaces, oportunos, eficientes, equitativos y centrados en el paciente, considerando sus necesidades físicas, emocionales y espirituales. En este tema proporcionare un punto de partida para una discusión mas profunda sobre la calidad de atención , exploraremos temas específicos como implementación de pro tocológicos de seguridad , formación del personal, evaluación de la satisfacción del paciente, la mejora continua de los procesos.

CALIDAD DE ATENCION DE SALUD



es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica, y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud



DETONADORES DE CALIDAD:

- ▶ recursos económicos
- ▶ actitud del personal y
- ▶ normatividad vigente



REQUISITOS:

- ▶ un alto nivel de excelencia profesional
- ▶ uso eficiente de los recursos
- ▶ un mínimo riesgo para el paciente
- ▶ un alto
- ▶ grado de satisfacción del paciente
- ▶ la valoración del impacto final en la Salud.

PRIMER NIVEL:

enfoque integral, donde se incluyen la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales

SEGUNDO NIVEL:

evaluación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica

TERCER NIVEL

mide la calidad de un servicio de salud para un problema específico ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.



“ INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

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

SE USA 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

COMO CONSTRUIRLO:

- ❖ Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- ❖ Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.
- ❖ Árbol de Problemas



WORLD HEALTH DAY

designed by freepik

EVALUACION DE LA CALIDAD:

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)

- ▶ FESP: muestra las actividades encargadas de evaluar y medir la calidad de los servicios de salud - desde el nivel individual hasta un nivel colectivo.
- ▶ Propósito: buscar la satisfacción de las necesidades de la población y en cumplimiento de los derechos de los usuarios.

▶ EJES DE LA EVALUACION:

- ▶ efectúa la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad de la atención.
- ▶ evaluación del grado de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la calidad .
- ▶ aborda el nivel de implantación de sistemas de gestión de la tecnología y la evaluación.
- ▶ analiza el nivel de vinculación en asesoría y apoyo técnico del nivel federal o central .

Segundo nivel: Evaluación cursos de acción.

- ▶ resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento.
- ▶ etapas del proceso de prestación de servicios
- ▶ la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetivos y metas programadas.

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.



CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

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.

cuidado de Enfermería; participación que se evidencia bajo el desempeño de tres roles sustanciales (Dependiente, Independiente e Interdependiente).

control de calidad:

- ❖ Motivos éticos y deontológicos
- ❖ Motivos sociales y de seguridad
- ❖ Motivos económicos



razones para justificar el control de calidad:

- ▶ □ Las exigencias de gestión.
- ▶ □ La demanda social.
- ▶ □ Los imperativos profesionales

Relación con el paciente:

- ▶ Afectivo o de relación de confianza.
- ▶ Cognoscitivo o de definición de las necesidades
- ▶ Activo o de aplicación de las acciones

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. Originalmente, la mejora fue pensada dependiente sólo de la adquisición de más y mejores tecnologías, como máquinas o procedimientos.
- ▶ **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.

principios básicos en el desarrollo

- ▶ Enfoque en el Usuario
- ▶ Entender el trabajo como proceso y sistema



CONCLUSION

Mejorar la calidad de la atención de salud es un objetivo constante que requiere un esfuerzo conjunto, ya que es fundamental para garantizar que las personas reciban los servicios que necesitan para mejorar su salud y bienestar, disponibilidad , un sistema de salud bien organizado y administrado puede mejorar la eficiencia y la coordinación de la atención.

BIBLIOGRAFIA:

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfnuo.

Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996.