



**Mi Universidad**

# Diapositivas

**NOMBRE DEL ALUMNO:** EDGAR YAHIR AGUILAR LÓPEZ

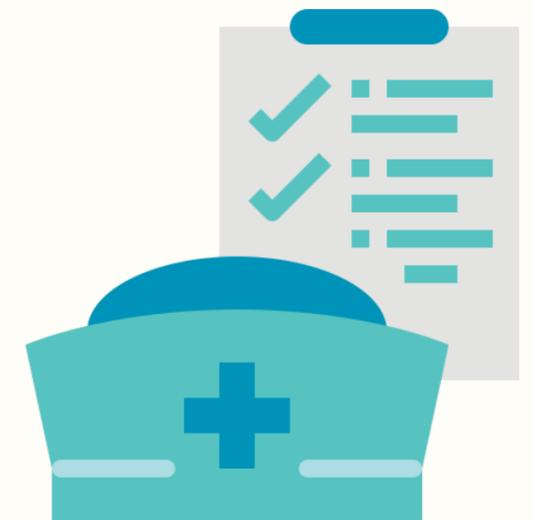
**NOMBRE DEL TEMA:** CALIDAD EN LA ATENCIÓN

**PARCIAL:** 8vo. CUATRIMESTRE

**NOMBRE DE LA MATERIA:** CALIDAD Y ATENCIÓN

**MAESTRA :** MARIA JOSE HERNANDEZ MENDEZ

**NOMBRE DE LA LICENCIATURA:** ENFERMERÍA



COMITÁN DE DOMÍNGUEZ, CHIAPAS



# Introducción



La calidad de la atención en salud es importante para garantizar el bienestar de los pacientes y el correcto funcionamiento de los sistemas sanitarios. Para ofrecer servicios que cumplan con los estándares de eficacia, seguridad, accesibilidad y satisfacción del paciente. El mejoramiento continuo de la calidad implica la implementación de estrategias y herramientas que permitan optimizar cada proceso en la atención sanitaria, asegurando que los servicios brindados respondan a las necesidades de los usuarios de manera efectiva y eficiente.

## 2.1 Calidad de la atención en la salud



### **La calidad de la atención**

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.

#### ➔ *Calidad de la atención de la salud*

Está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad



# REQUISITOS



- ✓ **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**
- ✓ **La valoración del impacto final en la salud**



# Los miembros del Equipo de Salud

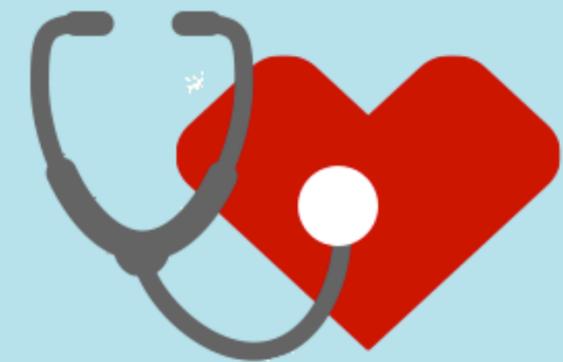
## 01 Deben

- Participar de las Políticas de Calidad definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla
- Comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano.
- Aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados, así como las técnicas y actividades de carácter operativo.
- Propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad a través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas



## 2.1.1. INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

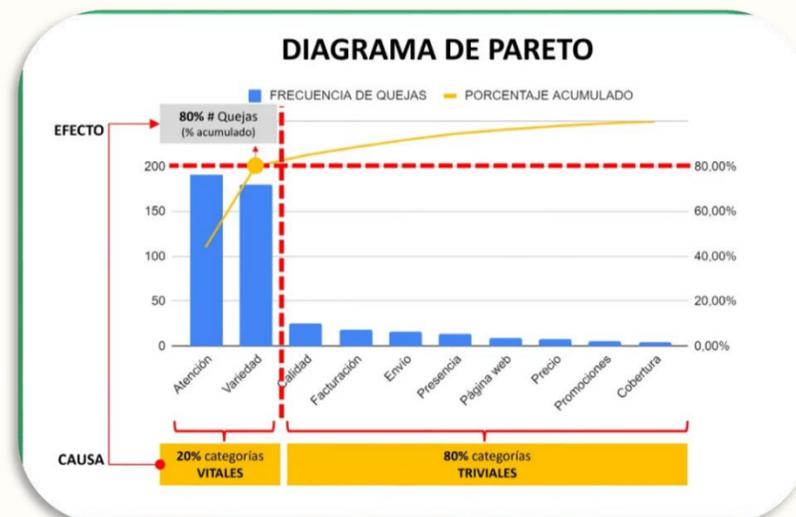
**Son herramientas que permiten identificar problemas, analizar causas, y tomar decisiones basadas en datos.**



# Instrumento de mejora

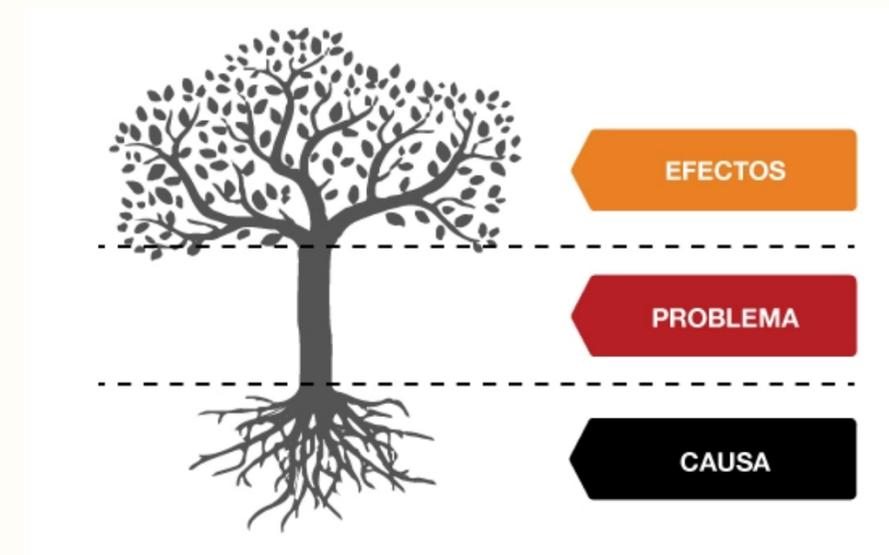
## ➔ Diagrama de Pareto

Es una herramienta gráfica que se utiliza para identificar y priorizar las causas o problemas más importantes, basándose en el principio de Pareto, que establece que el 80% de los efectos provienen del 20% de las causas. Este gráfico es útil para enfocar los esfuerzos en las áreas que más impacto tienen.



## ➔ Árbol de Problemas

Es una técnica que permite visualizar y analizar un problema de manera estructurada, identificando sus causas y efectos. La idea es colocar el problema central como el tronco del árbol y relacionarlo con sus causas (raíces) y sus efectos (ramas).



## 2.1.2 Evaluación de la calidad

### Funciones esenciales.



#### Primer Nivel: Evaluación General de la Calidad de la Atención

- El sistema FESP, creado en "La Salud Pública en las Américas", incluye 11 funciones esenciales, con la novena dedicada a garantizar la seguridad de la calidad en los servicios de salud.
- Esta evaluación busca mejorar la salud pública a través de la medición y supervisión tanto interna como externa de los servicios.
- El propósito es asegurar la prestación de servicios de salud adecuados, evaluando:
  - **Políticas y estándares de calidad:** si el gobierno define correctamente las políticas y estándares de calidad en todos los niveles de atención.
  - **Satisfacción del usuario:** evaluando la satisfacción de los usuarios con los servicios.
  - **Tecnología en salud:** evaluando la gestión y costo de la incorporación de nuevas tecnologías en salud.
  - **Apoyo técnico a las autoridades locales:** asegurando que las entidades subnacionales cuenten con el respaldo adecuado para implementar medidas de calidad.

## Segundo Nivel: Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud

- Esta evaluación se enfoca en mejorar los programas de salud, medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria y evaluar la eficiencia y efectividad de los servicios.
- Los propósitos de esta evaluación incluyen:
  - Determinar si se alcanzan los objetivos de los programas.
  - Identificar la eficiencia y efectividad de los servicios.
  - Proponer acciones de mejora.
  - Utilizar indicadores y criterios claros para evaluar el desempeño.
- Los criterios utilizados incluyen la cobertura, eficacia y eficiencia de los servicios, lo que permite medir la efectividad general y el impacto en la salud pública.





### **Tercer Nivel: Evaluación de Casos Individuales**

- La evaluación en este nivel se realiza observando tres componentes: estructura, proceso y resultados de la atención médica.
- La calidad de la atención médica se evalúa a través de factores como el acceso, la seguridad, la efectividad y la eficiencia.
- Se evalúan también las condiciones de la atención, observando si existen desviaciones en la práctica médica debido a errores humanos o falta de recursos.
- Este nivel de evaluación considera la cultura y las necesidades del paciente, y la interacción entre todos los profesionales involucrados en el cuidado de la salud.

## 2.2 CALIDAD DE LA ATENCION EN ENFERMERIA



### ¿Qué es?

Es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de que los pacientes obtengan los resultados deseados.

### Enfermería y la atención integral

Enfermería tiene un rol crucial en el cuidado de los pacientes, ya que es la disciplina que pasa más tiempo con ellos, proporcionando atención continua. Se participa en varios niveles dentro de la organización de salud (estratégico, táctico, y operativo) y desempeña roles importantes en el cuidado directo del paciente.

### Monitoreo y control

La calidad de los cuidados en enfermería debe ser monitoreada y controlada por tres razones:

- Exigencias de gestión
- Demanda social
- Imperativos profesionales

### Acciones para garantizar calidad

La evaluación de la calidad debe buscar resolver problemas, no castigar errores. Esto se logra mediante un análisis de los recursos humanos y materiales disponibles, protocolos de atención, registros unificados, y criterios de evaluación.

### Evaluación de cuidados

La evaluación de la calidad tiene como objetivo la mejora continua, no sólo la identificación de errores. Se enfoca en el análisis y resolución de problemas que afectan la atención.

## 2.2 CALIDAD DE LA ATENCION EN ENFERMERIA



### Satisfacción del paciente y calidad

El cuidado de calidad está vinculado a la satisfacción del paciente, y esto se ve reflejado en la interacción social entre el paciente y el profesional de enfermería.

La calidad se mide no sólo en la eficiencia de los cuidados, sino también en el trato humano, el respeto a los derechos y la ética profesional.

### Dimensiones de la calidad:

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad contempla tres dimensiones clave:

- Calidad técnica
- Calidad humana
- Entorno de calidad

### Indicadores

Para evaluar la calidad de atención en enfermería se utilizan indicadores de calidad, como:

- Prevención de infecciones
- Gestión de medicación
- Prevención de caídas.

### Mejoras de atención

- Monitorear indicadores de calidad de manera sistemática
- Identificar oportunidades de mejora
- Establecer indicadores que consideren el cálculo de muestra aleatorizada representativa
- Seleccionar riesgos relacionados con los cuidados
- Conocer las actividades y procesos que se desarrollan en la institución

### La calidad de atención en enfermería incluye

- Ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades del paciente.
- Comunicarse de manera clara y asertiva con el paciente, su familia y el personal de salud.
- Reducir la probabilidad de efectos adversos.
- Aumentar la probabilidad de resultados deseados por el paciente.

## 2.3 Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

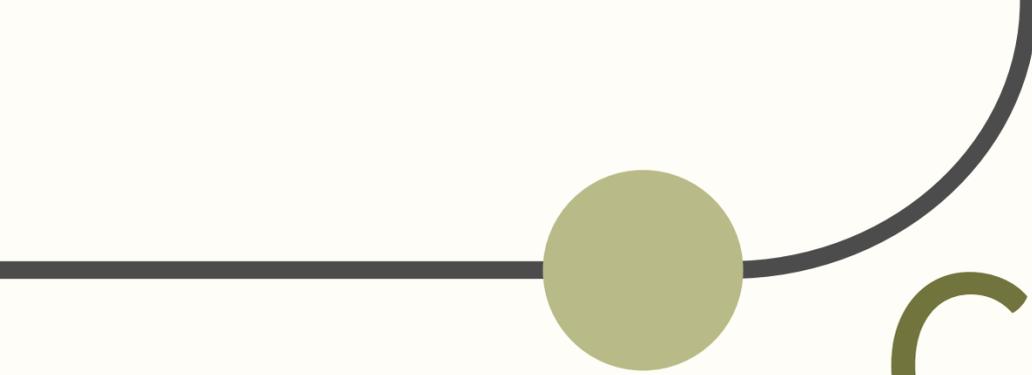
### La calidad total

- **Enfoque Integral:** Se centra en la mejora continua de todos los aspectos de los servicios de salud, incluyendo la gestión administrativa, los procesos, el personal, y la infraestructura.
- **Satisfacción del Usuario:** La calidad total se basa en satisfacer las expectativas y necesidades de los pacientes, familiares y comunidad.
- **Gestión de Recursos:** Implica un uso eficiente de los recursos materiales, humanos y tecnológicos, asegurando un impacto positivo en los resultados de salud.
- **Mejora Continua:** Promueve una cultura de mejora continua en todas las áreas del sistema de salud, con enfoque en la prevención y resolución de problemas.
- **Certificación y Estándares:** Se buscan normativas y certificaciones de calidad que validen y garanticen la excelencia en los servicios de salud.



### La calidad de atención

- Es la capacidad del sistema de salud para proporcionar servicios adecuados a las necesidades del paciente, con base en los recursos disponibles y las mejores prácticas científicas.
- **Atención Integral:** Abarca no solo el tratamiento médico, sino también el apoyo emocional, social y psicológico del paciente.
- **Evaluación y Retroalimentación:** Se evalúa constantemente el nivel de satisfacción del paciente y la eficacia de los cuidados brindados.



# Conclusion



En conclusión, la calidad de la atención en salud es un esfuerzo colectivo que requiere la colaboración activa de todos los miembros del sistema sanitario. No se trata solo de adoptar nuevas tecnologías, sino de los procesos para priorizar la satisfacción del paciente y mejorar los resultados en salud. La evaluación constante y el trabajo en equipo son esenciales para transformar los servicios, garantizar una atención eficiente y centrada en las necesidades de cada individuo. Este desafío es importante en la mejora continua, donde cada intervención tenga como propósito maximizar el bienestar de los pacientes, reducir el desperdicio y elevar la calidad del servicio.





# Bibliografía

- OPSOMIS, Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. (s. f.). | Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorarcalidadatencionprestacionserviciossalud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABAbica,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
- V, A. (2024b, febrero 22). Diagrama de Pareto: La herramienta clave en la toma de decisiones de las organizaciones. CTMA Consultores. <https://dmaconsultores.com/diagrama-de-pareto-herramienta-clave-en-la-toma-de-decisiones#:~:text=Principio%20de%20Pareto%20y%20su%20significativo%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20general>
- Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- Masson; 1996.  
Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997.

