



Nombre del Alumno: *Keren Magaly Sánchez Antonio*

Nombre del tema: *Presentación “Calidad en la Atención”*

Parcial: *I ro*

Nombre de la Materia: *Calidad en los servicios de enfermería*

Nombre del Profesor: *María José Hernández Méndez*

Nombre de la Licenciatura: *Enfermería*

Cuatrimestre: *8vo “C”*



CALIDAD EN LA ATENCIÓN

INTRODUCCIÓN

Desde tiempos anteriores, para ser un poco más específicos en el siglo XXI, la globalización ha redefinido los paradigmas económicos y sociales, impactando directamente en la calidad de los servicios de salud. En México, el acceso a servicios médicos de calidad es un derecho fundamental, sin embargo, las diferencias en la prestación del servicio entre el sector público y el privado evidencian desigualdades estructurales. En este trabajo se analizará la calidad de la atención en salud en México, los desafíos que enfrenta y las estrategias de mejora continua aplicadas en el sector.





Uno de los principales problemas es la heterogeneidad en la calidad del servicio debido a la falta de los tres elementos clave para la mejora: recursos económicos, actitud del personal y cumplimiento de normativas vigentes. Mientras que en el sector privado la mejora de la calidad se traduce en beneficios económicos, en el sector público, los incentivos para mejorar la calidad no son directamente proporcionales a la inversión en el servicio.



INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Para mejorar la calidad en la atención en salud, se utilizan herramientas como el Diagrama de Pareto, que permite identificar problemas prioritarios, y el Árbol de Problemas, que ayuda a analizar las causas y efectos de los problemas en el sistema de salud.

EVALUACIÓN DE CALIDAD



Evaluación general

Se analizan políticas y programas de salud a nivel institucional.



Evaluación estructural, de proceso y resultado

Permite detectar debilidades y fortalezas en la prestación de servicios.



Evaluación individual

Se examinan fallas específicas en la atención de los pacientes.



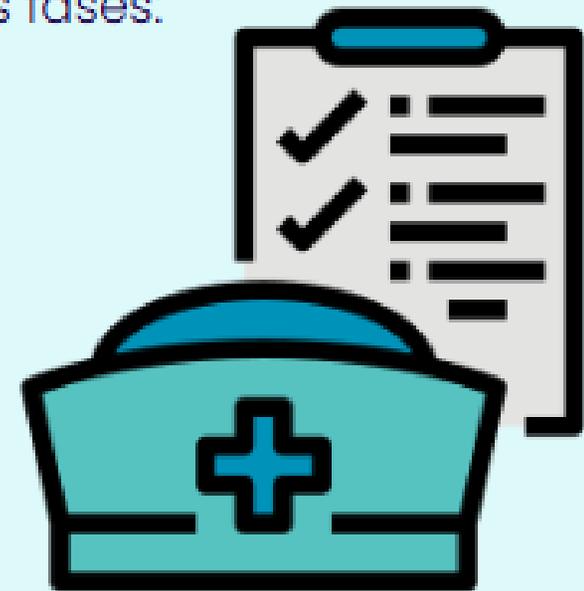
La enfermería juega un papel crucial en la calidad del servicio de salud. Al ser el personal con mayor contacto con los pacientes, su desempeño impacta directamente en la experiencia del usuario. Sin embargo, para garantizar una atención de calidad, es necesario implementar estrategias administrativas y de control de calidad que permitan evaluar y mejorar continuamente su desempeño





El proceso de mejora en enfermería incluye seis fases:

- Definición del modelo de atención
- Identificación de problemas
- Elaboración de protocolos
- Diseño de registros
- Definición de criterios de evaluación
- Monitoreo de resultados.



La evaluación de la atención debe centrarse en la satisfacción del usuario y en el impacto de las acciones enfermeras en la salud del paciente.

EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ESTABLECE TRES DIMENSIONES ESENCIALES



Calidad técnica

Relacionada con los procedimientos y conocimientos aplicados.

Calidad humana

Enfocada en el trato y la comunicación con el paciente.

Entorno de calidad

Referido a las condiciones y recursos disponibles para la atención.

CONCLUSIÓN

La calidad de la atención en salud en México enfrenta desafíos significativos debido a la falta de recursos, la saturación del sistema público y la desigualdad en la percepción del servicio. No obstante, la aplicación de metodologías de mejora continua y la evaluación sistemática de la atención pueden contribuir a garantizar un servicio de salud más equitativo y eficiente. La calidad en salud debe ser vista como un compromiso conjunto entre el personal médico, las instituciones y la sociedad, con el objetivo de mejorar el bienestar de la población y garantizar el acceso a una atención digna y efectiva.



BIBLIOGRAFIA

UDS, 2024. Antología de Calidad en los servicios de enfermería. PDF.
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LCLEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>