



**Mi Universidad**

**Presentación en**

**PowerPoint**

*Nombre del Alumno: Morales Pérez Paola*

*Nombre del tema: Calidad de atención*

*Parcial: I I*

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

*Nombre del profesor: María José Hernández Méndez*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: 8vo*



# **CALIDAD EN LA ATENCIÓN**

# INTRODUCCION:

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 derechohabientica que rebasa por mucho la capacidad instalada

# CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD:

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 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





La deficiencia de la calidad en la atención de la salud se puede manifestar de múltiples maneras: acceso limitado a servicios de salud, servicios inefectivos e ineficientes, quejas médicas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud, afectación de la credibilidad de las instituciones prestadoras y del sector salud en su conjunto.

# INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA:

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



# IDEAS PRINCIPALES DEL DIAGRAMA :

## IDEA A:

Se acomodan  
en orden  
descendente

## IDEA B:

Refleja la  
importancia

## IDEA C:

usado para  
identificar y asignar  
prioridades

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención: Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones



- Segundo nivel. Evaluación de 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



- **TERCER NIVEL. EVALUACIÓN DE CASOS (INDIVIDUAL)** este nivel, también se hace desde una óptica sistémica en sus componentes: estructura, proceso y resultado



# CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Enfermería como profesión dedicada al Cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, posee un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quien permanece mayor tiempo con el paciente proporcionándole cuidados de Enfermería que hacen parte de la atención integral que se mide en las instituciones



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



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

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



# VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

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



