



TEMA: CALIDAD DE ATENCIÓN

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

DOCENTE: MARIA JOSÉ HERNÁNDEZ MÉNDEZ.

ALUMNA: PETRONITA ANGELICA MAY LANDERO

CUATRIMESTRE : 8 "C"

INTRODUCCIÓN

La calidad de los servicios de enfermería es un componente esencial en la atención sanitaria, ya que influye en la recuperación, la seguridad y la satisfacción de los pacientes. La enfermería no solo implica la ejecución de procedimientos clínicos, sino también el establecimiento de una relación de confianza con los pacientes, el respeto por su dignidad y la promoción de un entorno seguro y eficiente, para garantizar una atención de calidad, es necesario aplicar estándares basados en la evidencia científica, fortalecer la formación del personal y fomentar la comunicación efectiva dentro del equipo de salud, de igual forma, la implementación de estrategias de mejora continua y el uso adecuado de los recursos son aspectos clave para optimizar los servicios de enfermería.

Este trabajo analizará la importancia de la calidad en la atención de enfermería, los factores que influyen en ella y las estrategias para su fortalecimiento, se abordarán aspectos como la seguridad del paciente, la humanización de los cuidados y la evaluación del desempeño del personal de enfermería, con el objetivo de contribuir a un sistema de salud más eficiente y centrado en el bienestar de las personas.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD



En el siglo XXI, la calidad en la atención de la salud es un reto global, especialmente en países en desarrollo. La globalización y la evolución constante exigen un enfoque integral que considere tanto los aspectos técnicos como humanos.

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.

DESAFÍOS Y BENEFICIOS DE LA CALIDAD EN EL SECTOR SALUD

Pacientes no afiliados

Millones de mexicanos aceptan la atención ofrecida en servicios públicos sin exigir calidad, resignados a largas esperas y condiciones deficientes.

Calidad Heterogénea

La calidad en instituciones públicas es heterogénea por falta de recursos, actitud del personal y normatividad vigente, generando resultados diversos.

Mercado privado

En el mercado privado, la calidad busca sobrevivir a la competencia, maximizar ganancias, prestigio, posicionamiento de marca y expansión.

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



Art. 118.- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- Mínimo riesgo para el paciente
- Alto grado de satisfacción del paciente
- Valoración del impacto final en la Salud

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA: DIAGRAMA DE PARETO

Identificación de Problemas

El Diagrama de Pareto ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden, priorizando causas o categorías importantes.

Construcción del Diagrama

Establecer categorías en orden descendente de frecuencia, calcular totales acumulados, dibujar ejes y barras, y aplicar la regla del 80/20.

Aplicación

Identificar categorías de costos importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.



El Diagrama de Pareto es una herramienta valiosa 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 a grupos interesados.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Problema central

Colocar el problema principal en el centro del árbol, identificando causas y efectos de manera estructurada.

Causas del problema

Realizar una lluvia de ideas para identificar posibles causas, relacionándolas entre sí y eliminando las no relevantes.

Efectos del Problema

Identificar efectos actuales y potenciales, sustentándolos con literatura, diagnóstico y experiencia.

EVALUACION DE LA CALIDAD: PRIMER NIVEL



Políticas y estándares

Medir si el gobierno ha definido políticas y estándares de calidad para los diferentes niveles de atención a la salud.

Satisfacción del usuario

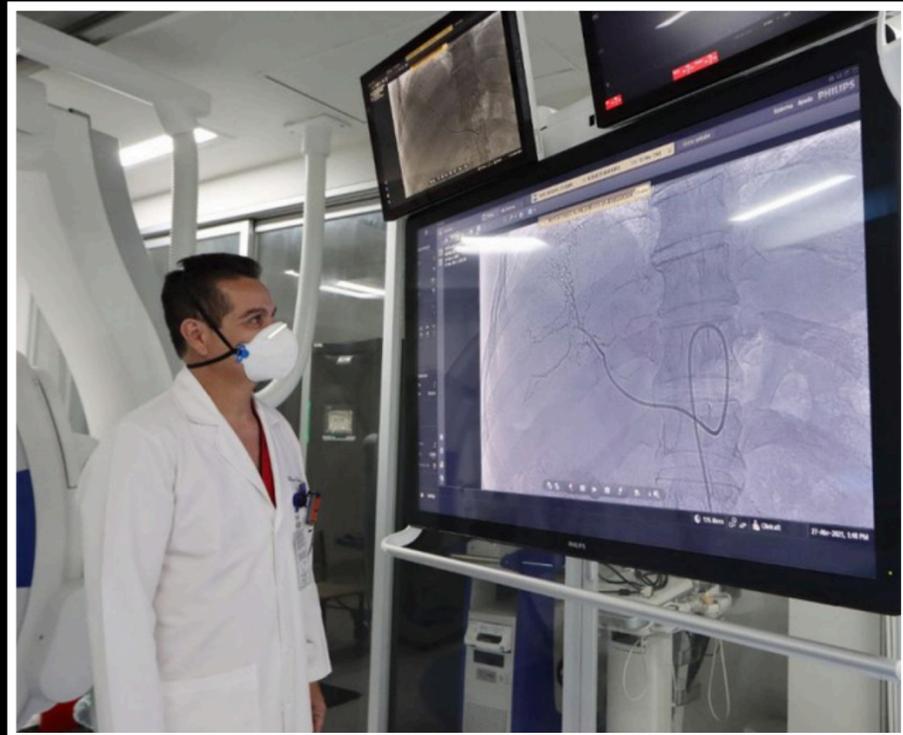
Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios para mejorar la calidad de los servicios de salud individuales.

Gestión de tecnología

Evaluar la implantación de sistemas de gestión de tecnología y la evaluación de tecnologías en materia de salud.

La evaluación general de la calidad de la atención se realiza mediante el método "FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública), que busca mejorar la salud de las poblaciones.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD: SEGUNDO NIVEL



Propósitos de la Evaluación

Determinar el alcance de objetivos, identificar eficiencia, brindar acciones de mejora, valorar la efectividad de estructuras y generar cambios basados en metodologías científicas.

Indicadores y Criterios

Utilizar indicadores para medir cambios y criterios como normas para evaluar acciones, aplicando metodologías formales y evitando desviaciones administrativas.

Elementos a Observar

Evaluar la estructura, el proceso, los resultados y el contexto, observando la accesibilidad, el uso, la calidad y la productividad.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD: TERCER NIVEL

Componentes Sístemicos

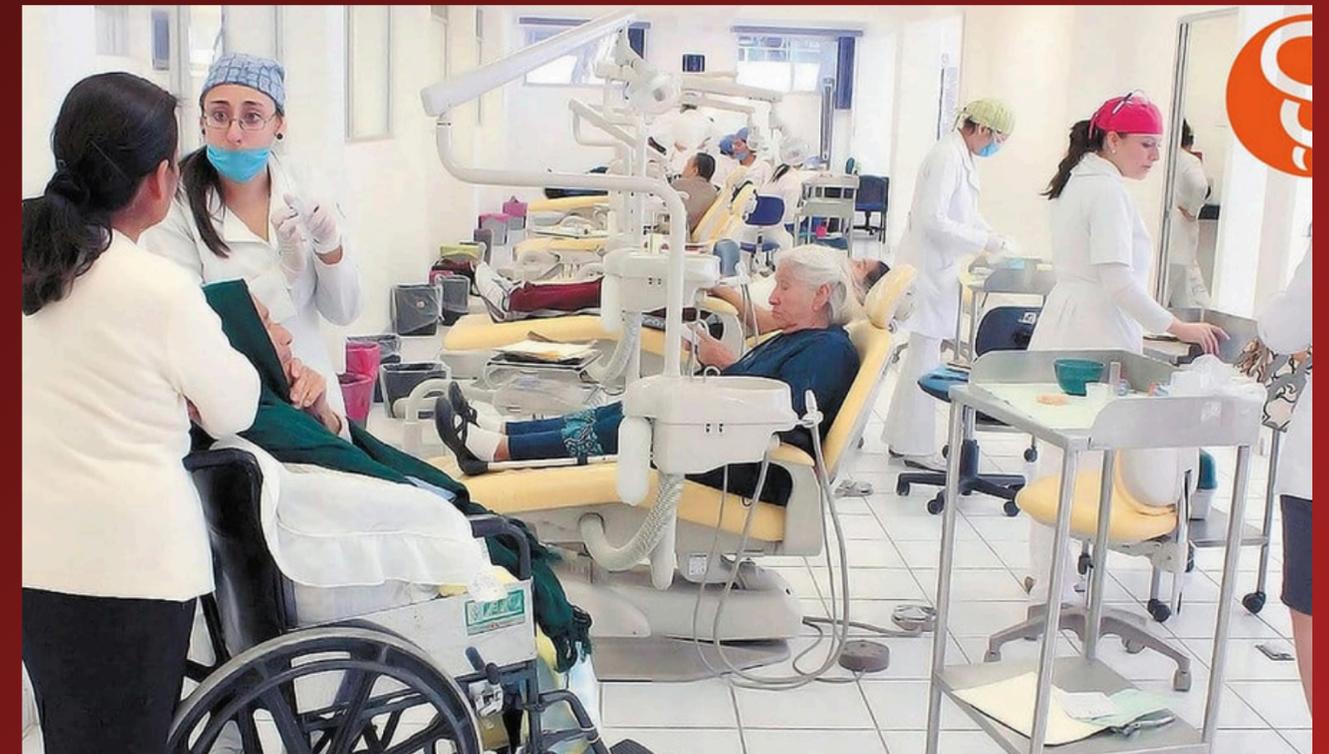
Evaluar la calidad desde una óptica sistémica: estructura, proceso y resultado, considerando acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.

Condiciones del Servicio

Conocer las condiciones en que se brindó el servicio, identificando desviaciones personales del médico o falta de recursos institucionales.

Elementos del Proceso

Considerar al usuario, la atención médica, la seguridad del paciente y el resultado de la atención, evaluando la oportunidad, principios científicos y ética.



CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

1

Rol de Enfermería

Enfermería, como profesión dedicada al cuidado de la salud, tiene un rol importante en el equipo de salud, proporcionando cuidados integrales.

2

Evaluación de la Calidad

La calidad se evalúa en la medida que los procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno.

3

Definición de Calidad

La calidad es el grado de aproximación al modelo teórico ideal, la diferencia entre "ser" y "querer ser", buscando efectividad, eficiencia y adecuación.

EL PORQUÉ DE LA CALIDAD EN ENFERMERÍA Y SU CONTROL

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

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

También tres razones para el necesario control de calidad:

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

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo principal de la evaluación de los cuidados de enfermería es mejorar la calidad de la atención ofrecida, no buscar errores para sancionar. Se enfoca en identificar y resolver problemas, analizando sus causas para encontrar soluciones que optimicen la atención al paciente. Dada la importancia del personal de enfermería, que representa aproximadamente el 50% de la plantilla hospitalaria, es crucial que la dirección establezca sistemas de control para asegurar la calidad del servicio.

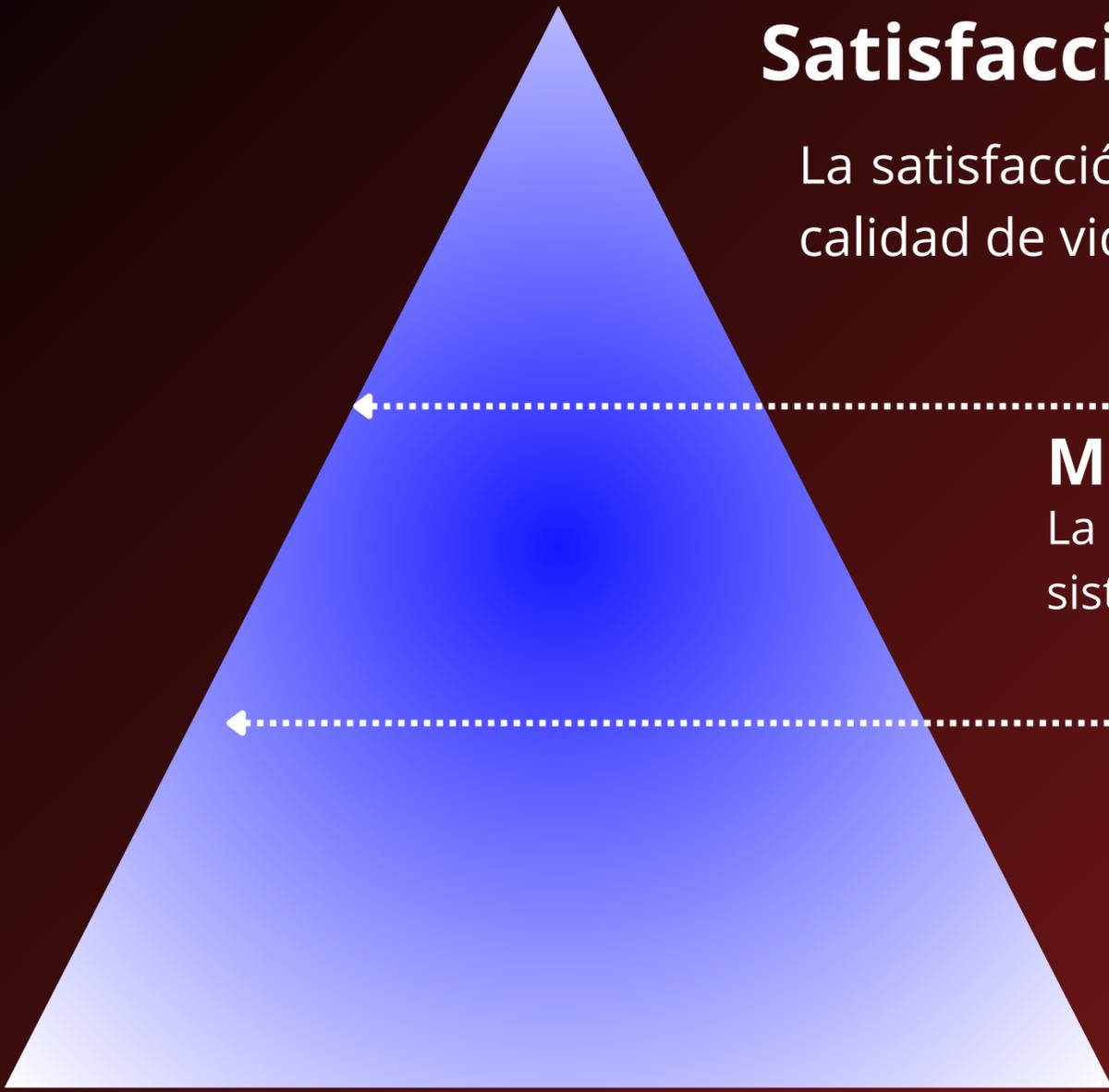
Componentes Básicos

Desde los años 90, se reconoce la necesidad de analizar la estructura, el proceso y los resultados de los cuidados, identificando y resolviendo problemas para mejorar la atención.

Calidad de vida

El conocimiento de las necesidades del paciente, la prevención de molestias, la satisfacción de deseos y la anticipación a fallos contribuyen a una alta calidad de vida en el hospital.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN



Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es la meta principal, buscando mejorar la calidad de vida de las personas como un Derecho Ciudadano.

Mejora Continua

La mejora continua utiliza técnicas que incorporan el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo en equipo.

Enfoque en el Usuario

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, valores y prioridades de quienes reciben el servicio.

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.

Conclusión

La calidad de los servicios de enfermería es un pilar fundamental en la atención sanitaria, ya que influye directamente en la seguridad, la recuperación y la satisfacción de los pacientes, un servicio de enfermería eficiente no solo se basa en la aplicación de procedimientos clínicos adecuados, sino también en la comunicación efectiva, la humanización del trato y la aplicación de estándares de calidad, para lograr una atención óptima, es imprescindible la formación continua del personal, el uso eficiente de los recursos y la implementación de estrategias de mejora basadas en la evaluación y retroalimentación constante, además, la seguridad del paciente debe ser una prioridad, promoviendo prácticas que minimicen riesgos y garanticen un ambiente seguro dentro de las instituciones de salud.

En conclusión, fortalecer la calidad en los servicios de enfermería no solo mejora los resultados en salud, sino que también contribuye a la confianza del paciente en el sistema sanitario y al desarrollo de una atención más eficiente y centrada en las necesidades de la población, la calidad en enfermería es un compromiso continuo que requiere esfuerzo, actualización y un enfoque integral para garantizar el bienestar de quienes reciben atención

BIBLIOGRAFÍA

ANTOLOGÍA .UDS.2025.CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.

PDF :<https://plataformaeducativauds.com.mx/libro.php?idLibro=16957051181>.

[https://www.jmp.com/es/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/pareto-](https://www.jmp.com/es/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/pareto-chart#:~:text=Los%20diagramas%20de%20Pareto%20reflejan,del%2020%20%25%20de%20las%20causas)

[chart#:~:text=Los%20diagramas%20de%20Pareto%20reflejan,del%2020%20%25%20de%20las%20causas.](https://www.jmp.com/es/statistics-knowledge-portal/exploratory-data-analysis/pareto-chart#:~:text=Los%20diagramas%20de%20Pareto%20reflejan,del%2020%20%25%20de%20las%20causas)