



Mi Universidad

**Nombre del Alumno: Erika del Carmen Gutiérrez
Ozuna**

Nombre del tema: “Calidad de la atención”

Parcial: 1º

**Nombre de la Materia: CALIDAD DE LOS SERVICIOS
DE ENFERMERIA**

**Nombre del profesor: María José Hernández
Méndez**

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8º

Introducción

En el presente trabajo hablaremos acerca de “Calidad de atención de salud” es el nivel en el que los servicios de salud logran que las personas obtengan los resultados de salud esperados. El personal de enfermería esta formado dentro de los componentes mas importantes para proveer la mayoría de los servicios básicos en los paquetes de salud publica. También se habla de los instrumentos de mejora continua, ya que es una grafica de barras vertical, lo cual es usado para identificar y asignar prioridades a la causa o categorías importante a los problemas. Posteriormente, encontraras la evaluación de la calidad donde se da a conocer tres niveles de calidad de los servicios de salud. Así mismo, calidad de atención de enfermería donde encontraras 3 razones para justificar el control de calidad, estructura y fases de acciones enfermeras. Por ultimo, se habla de los principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad.

“CALIDAD DE ATENCION DE SALUD”



Definición

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de la población incrementan la probabilidad de alcanzar los recursos sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.





La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores:

- 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.



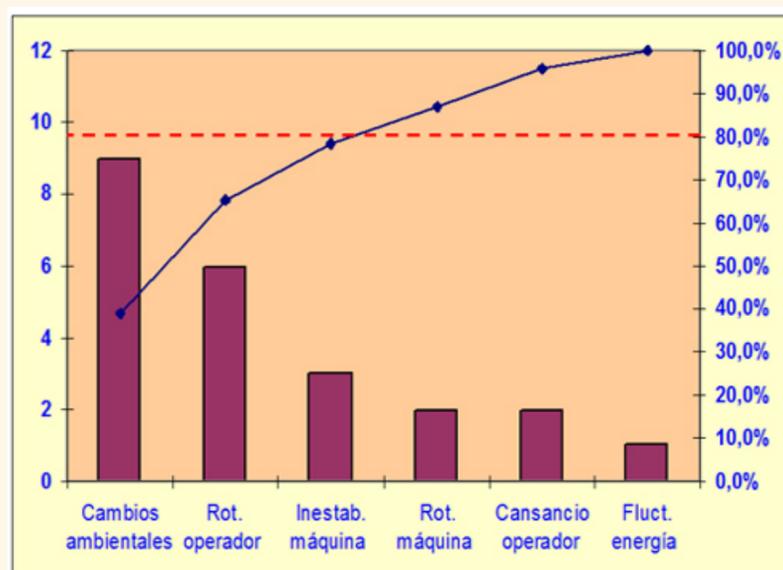
“INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA”



- **El Diagrama de Pareto:** Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente, el orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.
- Es usado 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.

¿Cómo construirlo?

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- Calcular los totales acumulados.
- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- Dibujar barras para cada causa o categoría.
- Dibujar las líneas del total acumulado.
- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.



“EVALUACION 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 (mediante la descripción de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud), así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública.

El fin es garantizar los elementos mínimos en la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores y normas regulatorias.



Segundo nivel: Evaluación de la calidad de los servicios de salud.

El objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones de salud es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución. Este proceso está regulado por el esquema de “presupuesto basado en resultados” y constituye una fase indispensable en la gerencia de las instituciones del sector salud (administración, rectoría, implementación).



A través de esta medición podemos identificar propósitos en la evaluación de la calidad de los servicios de salud:

- Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.
- Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
- Brindar controles o acciones de mejora de calidad.
- Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.



Dentro de los criterios que se utilizan para medir los resultados, encontramos:

- La cobertura: Se define como la proporción de necesidades que quedan satisfechas por los servicios que se prestan.
- La eficacia: Consiste en el análisis del logro de los objetivos, expresándolos, si es posible, como la reducción de los problemas que abordan los servicios.
- La efectividad: La institución refleja la influencia general que tiene el servicio o la institución en el desarrollo sanitario y socioeconómico asociado con la salud.



Tercer nivel. Evaluación de casos (individual)

- La evaluación de la calidad de la atención médica en este nivel, también 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, deben perseguir atributos que determinan la calidad de la atención considerando entre otros, los siguientes elementos: acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.



“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA”



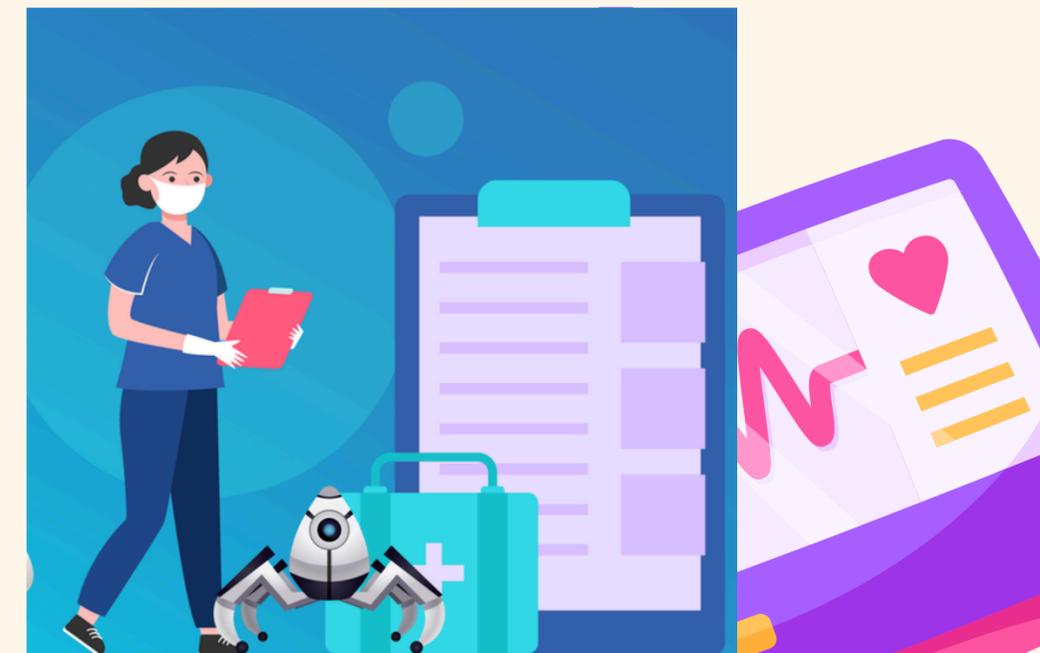
¿Cómo podemos estructurar nuestra relación con el paciente?

- Afectivo o de relación de confianza.
- Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los Diagnósticos de Enfermería.
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.
- Ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.



Acciones enfermeras Podemos distinguir seis fases:

1. Definición institucional del modelo de enfermería.
2. Identificación de problemas de enfermería.
3. Elaboración de protocolos de atención.
4. Diseño de registros unificados.
5. Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
6. Evaluación del proceso de atención.



El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

1. Calidad técnica:

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.
- Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.



2. Calidad Humana.

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

3. Entorno de Calidad: Referido al entorno o contexto del servicio de salud, implica un nivel básico de:

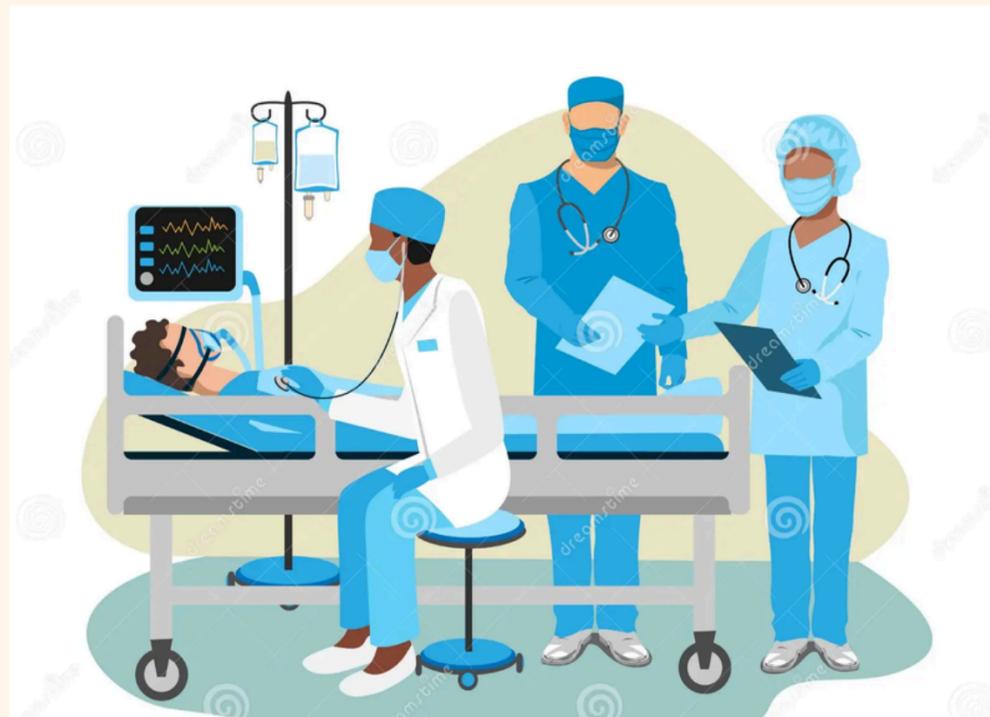
- Comodidad.
- Ambientación.
- Limpieza.
- Privacidad.



“VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION”



- 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. La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.



Principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

- Enfoque en el Usuario: Consiste en el conocimiento de las expectativas, valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.
- Entender el trabajo como proceso y sistema: Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.
- Trabajo en equipo: Es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes.

CONCLUSION

La calidad de atención de salud se refleja claramente las necesidades de cada individuo en cuanto a la salud, sin embargo podemos obtener el resultado de poner en practica nuestras actividades de enfermería para determinar como podemos resolver los problemas de cada paciente, para así lograr una buena salud e integridad. Desde mi punto de vista, el profesional de enfermería es el que está en el centro de los cuidados directo de las personas, familias y comunidad, prestando la colaboración al equipo de salud, desde una acción dinámica y responsable donde resaltan los valores humanos brindando bienestar a la población con calidad y constancia, ya que es fundamental en las acciones de calidad, eficacia y efectividad de la atención, desde los pacientes leves hasta los más críticos cumpliendo con los protocolos de cuidados para su pronta recuperación.

BIBLIOGRAFÍA

- (UDS. 2025. ANTOLOGIA DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA)

PDF:<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%20C3%8DA.pdf>