

Calidad de los servicios de salud en el Hospital General María Ignacia Gandulfo

Nombre de las alumnas:

Jennifer Carbajal Mauricio

María Fernanda Dearcia Albores

Nombre de la materia: Seminario de tesis

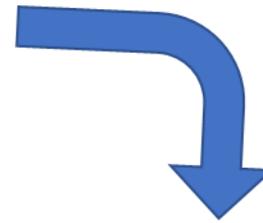
Nombre del profesor: E.E.C.C Jhodany Arguello Gálvez

Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 9no – “A”

Planteamiento del problema

Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima"



La Organización Mundial de la Salud nos dice que: por la falta de una buena atención hacia la salud y un defecto en la comunicación entre paciente -personal de salud existe una mayor incidencia en que las personas lleguen a presentar enfermedades agudas o crónicas, presenten embarazos no deseados y mortalidad.

Pregunta de investigación

¿Cuál es la calidad de los servicios de salud en el hospital general Ma. Ignacia Gandulfo, en un periodo de enero-abril del 2025?

Justificación

- La calidad no es simplemente dar una atención buena, si no ver y comprobar que el paciente se encuentra satisfecho con la atención que se le brinda. Decidimos investigar un poco más sobre lo que está sucediendo en una población pequeña como la nuestra con una atención de un primer nivel de atención e identificar las causas principales que hoy en día aún estamos observando.

Objetivos

General:

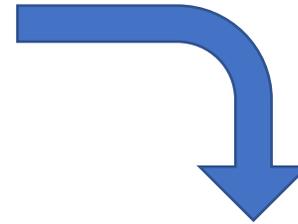
- Conocer la calidad de los servicios en el hospital general de Comitán Chiapas, en un periodo de Enero-Abril del 2025

Específicos:

- Conocer la cantidad y calidad de los insumos proporcionados al hospital general Ma. Ignacia Gandulfo
- Buscar valores para incitar a los profesionales para una atención con calidad
- Encontrar los factores que influye en una defectuosa comunicación entre el personal de salud y pacientes

Marco teórico

En México durante 1996, el tema de la evaluación y mejora continua de la calidad de la atención médica tuvo un giro radical, con la aparición en el marco del Sector Salud, de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), creada por decreto presidencial del 3 de junio de 1996.



La CONAMED se enfoca a la calidad de la atención médica desde el punto de vista de las presuntas faltas de calidad, identificadas a partir de las quejas presentadas por los pacientes.

Educación continua y capacitación

Este componente considera tres partes fundamentales para el óptimo desempeño de los DS

1. Formación y educación continua, de aquellos que laboran en cada DS, desde el ámbito administrativo.

2. Capacitación para los prestadores de servicios, es decir, aquellos que tienen contacto directo con las personas para el proceso de atención.

3. Capacitación de los miembros de la comunidad, a fin de proporcionar elementos para una participación e informada de ellos.

“Las etapas básicas para llevar a cabo el proceso de formación y educación continua de cada uno de los miembros que conformen el DS son:”



Marco Conceptual

Mejora

Adelantar, acrecentar algo, haciéndolo pasar a un estado mejor.

Satisfacción

Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento razón contraria

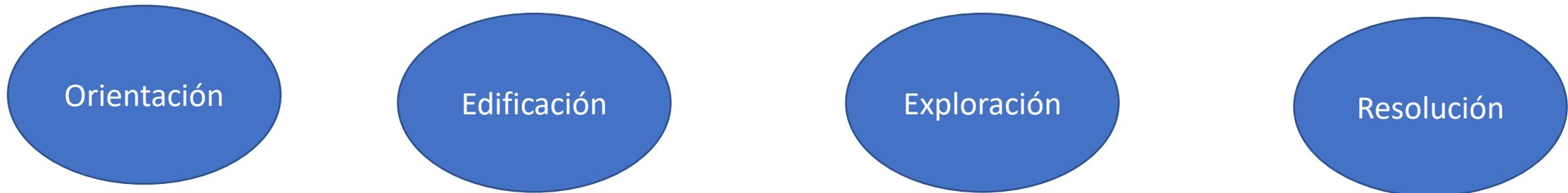
Dirección

Elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio a la autoridad del administrador

Modelo de Hildegard de Peplau

Se centra en la teoría de relaciones interpersonales y destaca la importancia del enfermero interpersonal definido como terapéutico. La personalidad de la enfermera/o es muy importante tanto, por la influencia que pueda provocar en sí misma como para el paciente.

Peplau describe cuatro fases:



Marco Metodológico

Tipo y diseño de investigación

De enfoque mixto ya que se realiza gráficas y un análisis de cada una de las personas que integran la investigación, por su diseño es un tipo de investigación exploratoria por lo que es un tema poco estudiado y se realizara un análisis profundo de la calidad de los servicios de salud, por su alcance se clasifica en retrospectiva por el objetivo de identificar lecciones aprendidas



Población en estudio

Personal de enfermería y médico que labora en el Hospital General Ma. Ignacia Gandulfo.



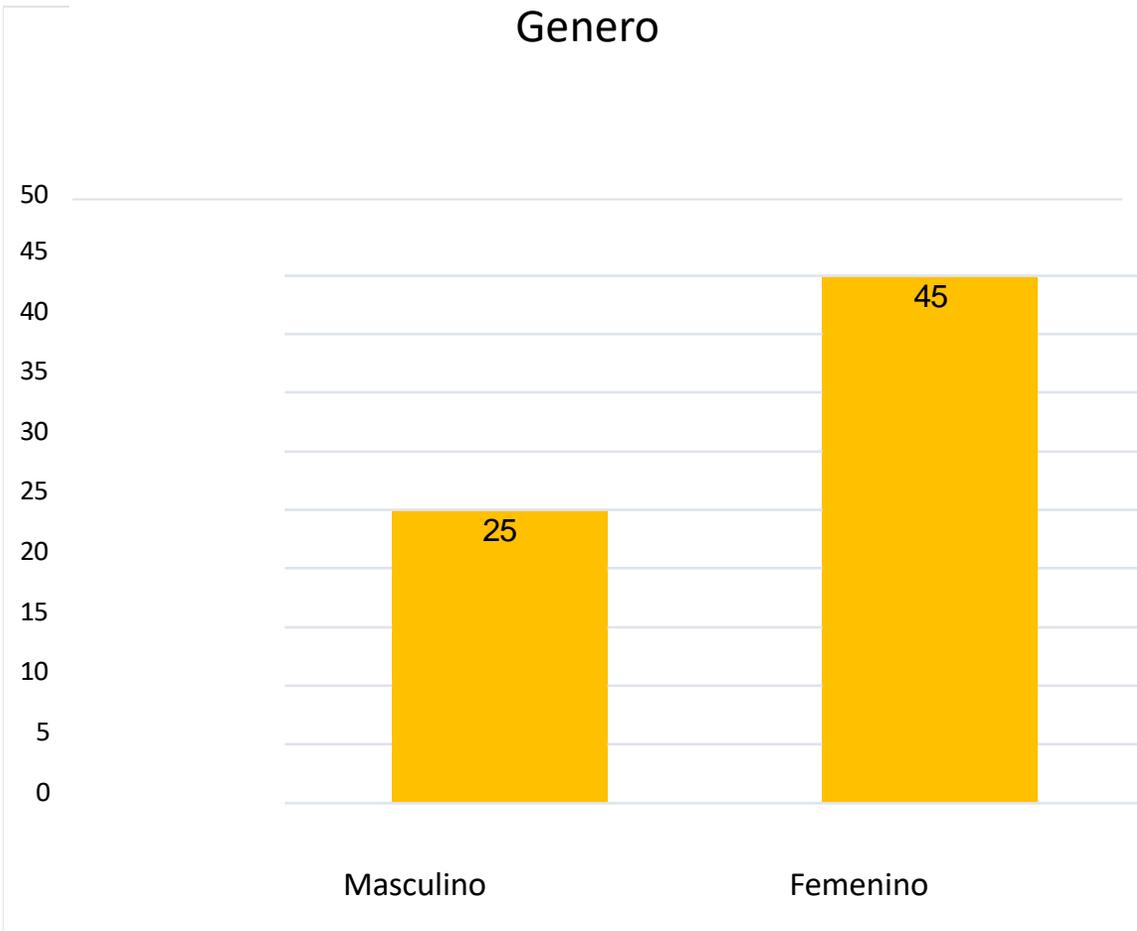
Universo de estudio

Personal de enfermería que labora en el hospital general Ma. Ignacia Gandulfo.

CAPITULO IV

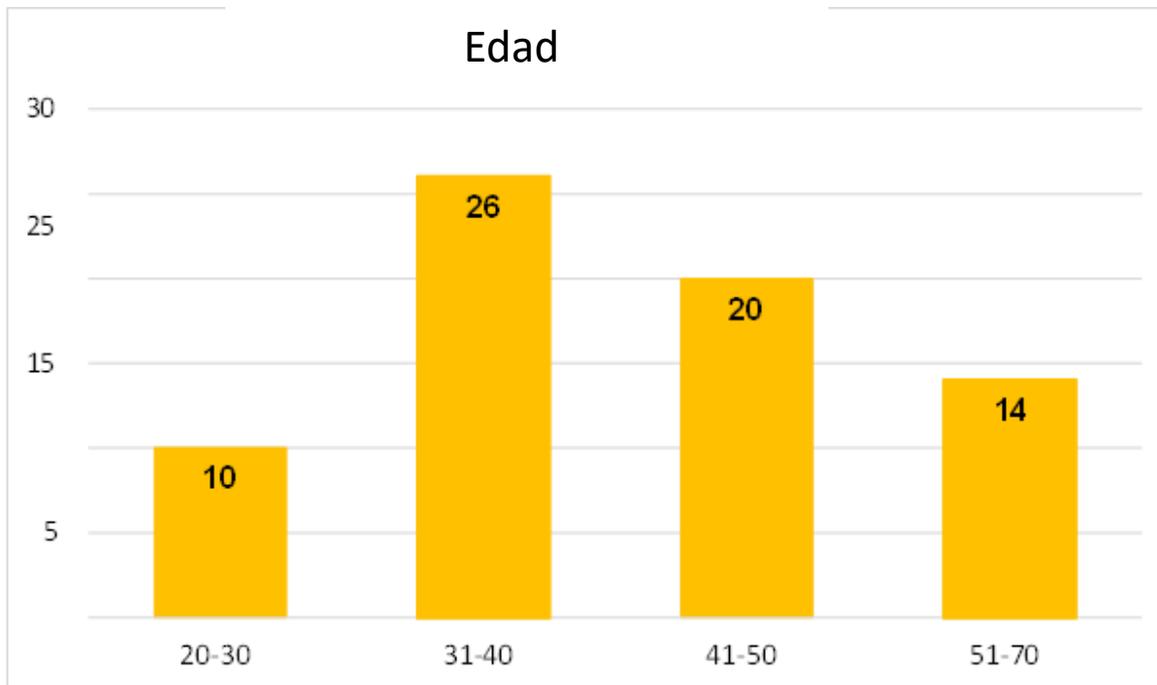
ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS

Genero

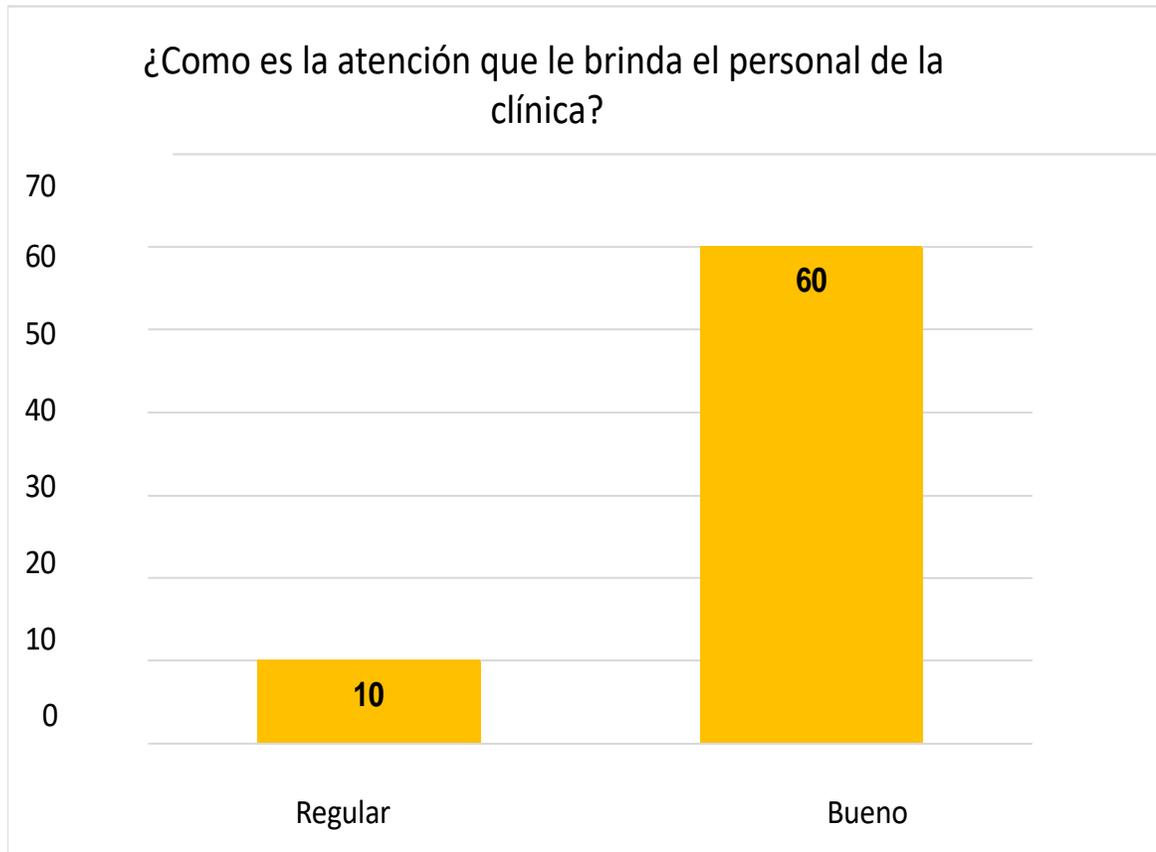


Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	25	35.7	35.7
Femenino	45	64.3	64.3
Total	70	100.0	100.0

ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS

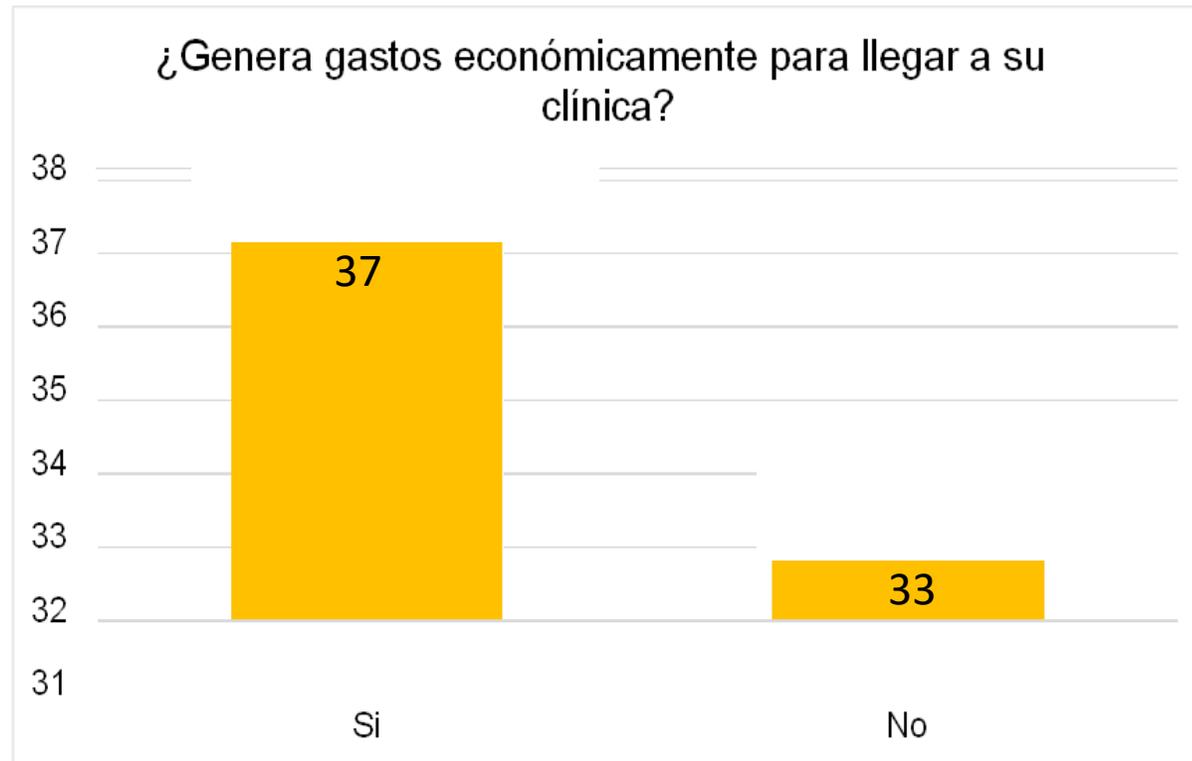


Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
20-30	10	14.3	14.3
31-40	26	37.1	37.1
41-50	20	28.6	28.6
51-70	14	20.0	20.0
Total	70	100.0	100.0



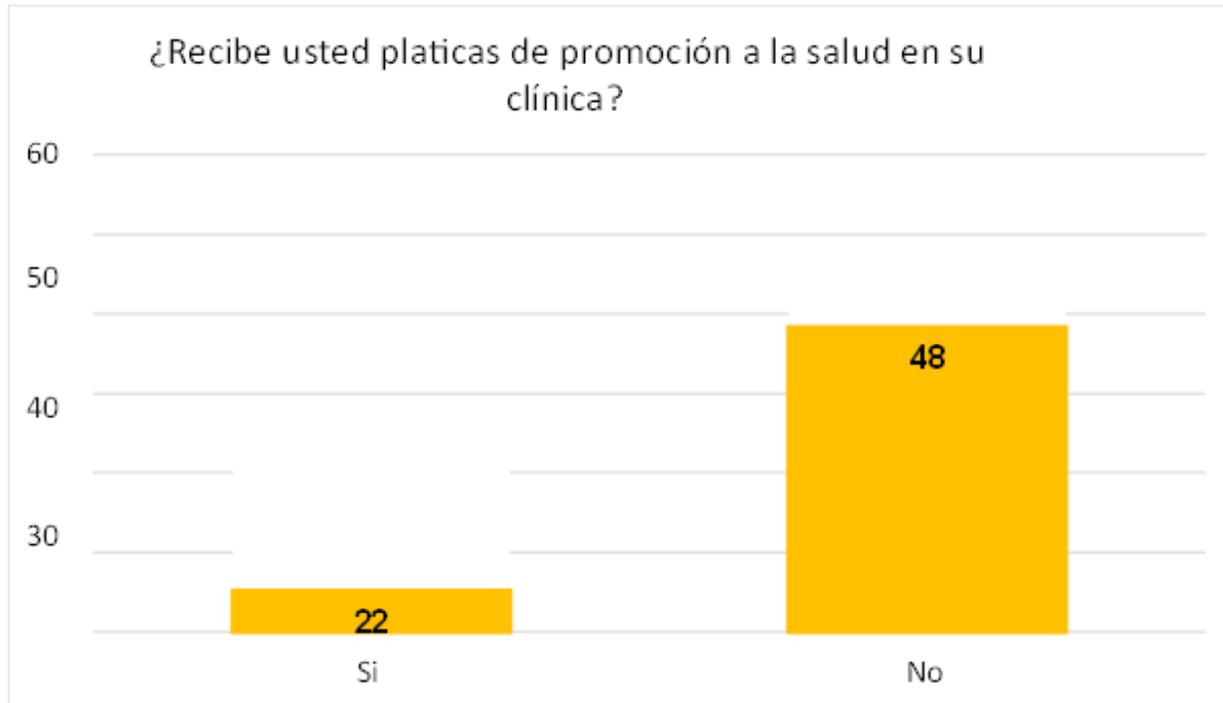
Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	10	14.3	14.3
Bueno	60	85.7	85.7
Total	70	100.0	100.0

ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS



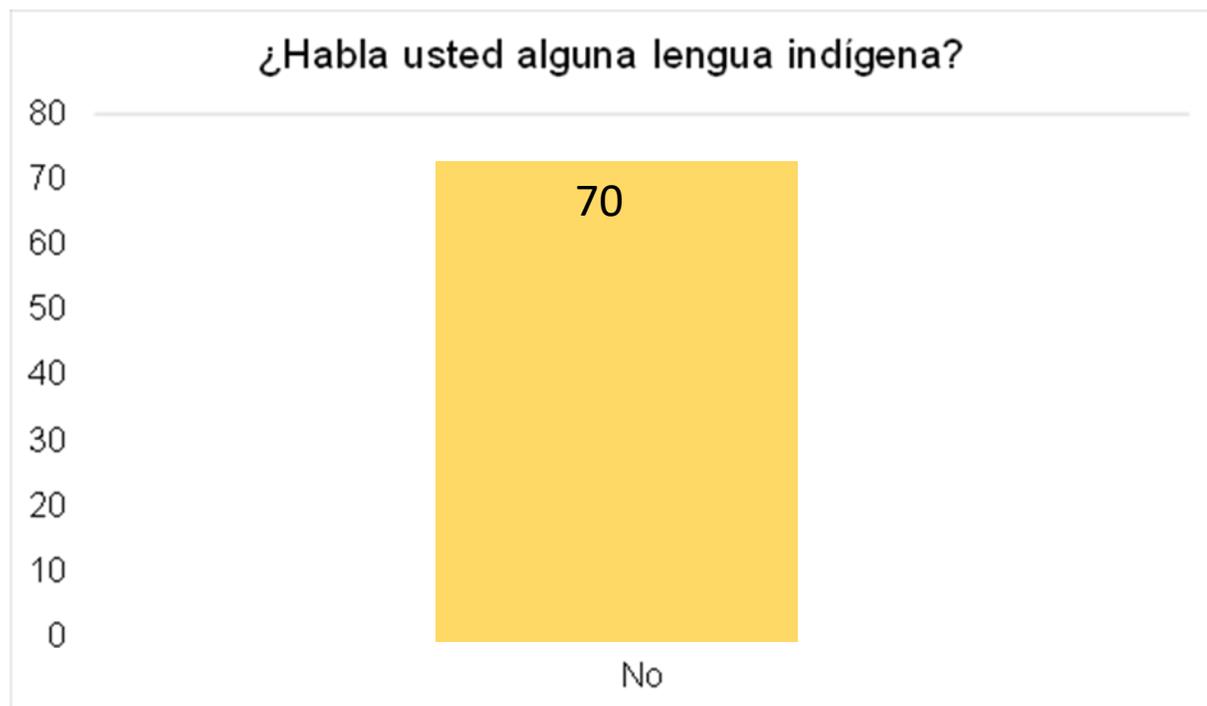
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Si	37	52.9
	No	33	47.1
	Total	70	100.0

ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS



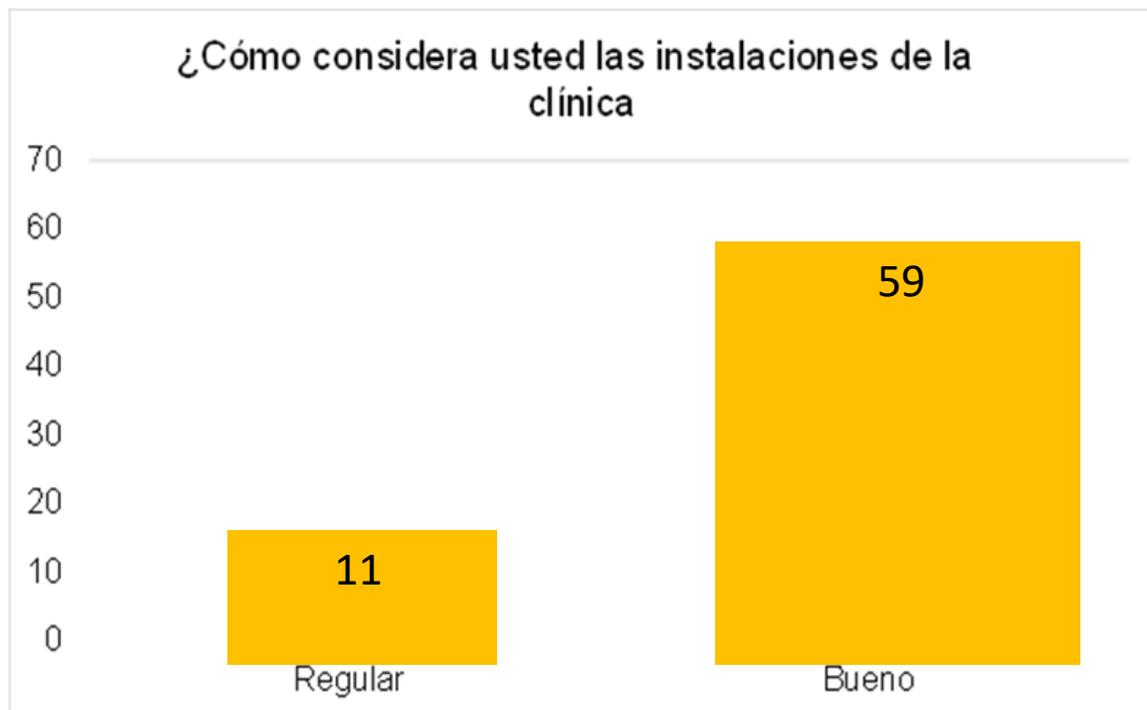
	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Si	22	31.4	31.4
	No	48	68.6	68.6
	Total	70	100.0	100.0

ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS



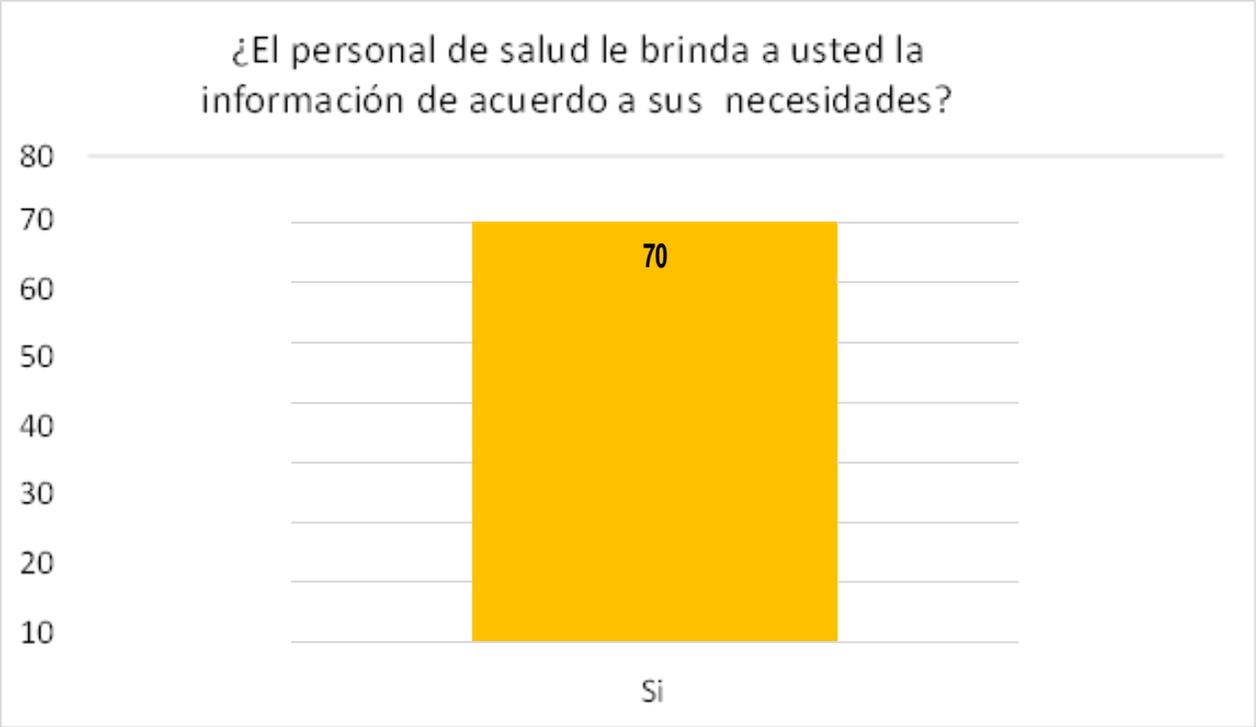
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos No	70	100.0	100.0

ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS



	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Regular	11	15.7	15.7
	Bueno	59	84.3	84.3
	Total	70	100.0	100.0

ANALISIS Y RECOLECCION DE DATOS



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Si	70	100.0	100.0

Conclusión

En la elaboración de nuestra investigación buscamos en distintas fuentes de información para poder tener más conocimientos sobre el trabajo a realizar, las distintas formas de hacer la investigación y los conocimientos necesarios. También analizar la forma de realizar el cuestionario tratando siempre de poder obtener información no solo de la encuesta si no también el trato y dialogo que se les dio a las personas para así poder tener una conversación fluida y obtener fuentes de las mismas personas.

Se pudo analizar que, durante la elaboración del proyecto, México carece de una buena atención en salud en distintas zonas por diferentes factores, algunos de ellos son la zona geográfica, socioeconómicos, culturales, ambientales, sociales, del comportamiento y efectos biológicos, interactúan en la generación de resultados en la salud de la población. Que todo esto conlleva a una mala calidad de atención.

Las mujeres no reciben información adecuada de distintos temas importantes como higiene u alimentación, a los adolescentes no se les proporciona información sobre sexualidad un tema tan importante de hoy en día es por eso que se han dado varios casos/ u incremento de embarazo en la adolescencia en dicha comunidad.

Sugerencias

- Que las personas tengan una iniciativa para informarse y los derechos que tienen al ser atendidos y la proporción de información para mejorar su estilo de vida.
- Cuando sea posible, asista a las consultas de cuidados preventivos y otras citas de atención médica de rutina, como las visitas para vacunarse, platicas de higiene y controlar su presión arterial.
- Las fichas para la atención medica no sean tan limitadas en todo el día
- Establecer una comunicación efectiva, clara y concisa con el paciente y familiares utilizando lenguaje comprensible
- Fomentar un ambiente de confianza donde los pacientes se sientan cómodos para expresar sus dudas y sentimientos

Sugerencias

- Implementar medidas de seguridad para prevenir infecciones, caídas y otros eventos adversos
- Garantizar un entorno seguro para el paciente, incluyendo la correcta identificación de riesgos y la prevención de peligros
- Mantenerse actualizado con las últimas investigaciones y prácticas en enfermería
- Respetar la autonomía y la toma de decisiones del paciente
- Involucrar al paciente y a su familia en el proceso de atención

Referencias

- (2014). En José Ramón Martínez Riera, Manual práctico de enfermería comunitaria (pág. 41). ELSERVIER. Asensio, D. (2021). CogniFit. Obtenido de CogniFit: <https://www.cognifit.com/es/coordinacion>.
- Asociacion de academias de la academia española. (2020). REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPANOLA: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
- Asociacion de la academia de lengua española. (2020). REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPANOLA: <https://dle.rae.es/mejorar>
- AulaFacil. (2021). Obtenido de AulaFacil: <https://www.aulafacil.com/cursos/administracion/de-empresas/la-direccion-119675>
- Blogger. (04 de junio de 2014). Florence Nightingale - El Cuidado. Obtenido de Florence Nightingale - El Cuidado: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/florence-nightingale.html#:~:tex=La%20teor%C3%ADa%20de%20Nightingale%20se%20centr%C3%B3%20en%20el%20entorno.&text=Su%20teor%C3%ADa%20sobre%20los%205,actualidad%20como%20hace%20150%20a%C3%B1os>.
- Calatayut, Y. (18 de marzo de 2013). slideshare. Obtenido de slideshare: <https://es.slideshare.net/yeraldyncalatayut/definicion-del-proceso>
- Calderon, A. P. (septiembre de 2018). Inter-American Development Bank. Obtenido de Inter-American Development Bank: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
- Calidad total. (2021). En M. d. Carmen, Antología calidad y servicios en enfermería (pág. 10).
- Centro de Estudios Sociales. (2017). Políticas públicas y calidad en la prestación de los servicios de salud.
- La calidad en los, 9.
- COFA, C. f. (2011). Trazabilidad de medicamentos. Obtenido de Trazabilidad de medicamentos: <http://servicios.cofa.org.ar/trazabilidad/>
- EcuRed. (2020). Obtenido de EcuRed: <https://www.ecured.cu/Paciente>