CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Es el **grado** en que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados deseados en salud, consistente con los conocimientos profesionales actualizados, ofreciendo el mayor beneficio con el menor riesgo.

Implica que la calidad de la atención puede **medirse** y **mejorarse** continuamente.

El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad **(INDICAS)**, es una herramienta que registra, monitorea, compara y da seguimiento a las evidencias de mejora de calidad en las unidades de atención médica del país.

REFERENCIAS

Modelo de Gestión de Calidad en Salud. Secretaría de Salud, 2024. Disponible en: http://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/2024/2024_modelo_gestion_calidad.pdf

Nota descriptiva OMS: Servicios sanitarios de calidad, 2020. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

INDICAS. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/sistema_indicas.html

Los servicios de salud deben ser:

EFICACES
Proporciona servicios de salud basados en evidencia.



SEGUROS
Evita causar daños a las personas a las que el cuidado está destinado.



EFICIENTES
Maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita su desperdicio.

INTEGRADOS
Ofrece servicios para toda las personas a lo largo del curso de la vida.



ACCESIBLES
Facilita la obtención de la atención cuando se requiere.



DISPONIBLES
Cuenta con recursos humanos, materiales y de infraestructura para dar atención.



OPORTUNOS
Favorece la reducción de tiempos de espera, y retrasos con consecuencias dañinas.



EQUITATIVOS
Brinda calidad de atención sin importar género, etnia, ubicación geográfica o situación socioeconómica.



CENTRADO EN LAS PERSONAS-FAMILIAS
Proveen la atención que corresponda según las preferencias, necesidades y valores individuales.

Salud
Secretaría de Salud

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa.