



República de El Salvador
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
Dirección de Regulación

UNIDAD DE ENFERMERIA

SERIE 1: RECTORÍA DEL SECTOR SALUD

MANUAL DE ESTÁNDARES E INDICADORES PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA



San Salvador, El Salvador C.A.

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
DIRECCIÓN DE REGULACIÓN
UNIDAD DE ENFERMERÍA**

**MANUAL
ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD
PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

**Dr. José Francisco López Beltrán
Ministro**

**Dr. Herbert Habraham Betancourt
Viceministro**

**Dr. Roberto Rivas Amaya
Director de Regulación**

**Dr. Humberto Alcides Urbina Vásquez
Director de Aseguramiento de la Calidad**

**Licda. Judith Zárate de López
Directora Administrativa**

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, C. A. 2003



PRESENTACIÓN

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social a través de la División de Enfermería, es responsable de proveer las herramientas técnico-administrativas para la provisión de cuidados de enfermería a usuarias y usuarios de la red hospitalaria y comunitaria del sector que permitan asegurar la calidad y calidez de las intervenciones de prevención, curación y rehabilitación que proporciona el personal de enfermería.

Lo anterior fundamenta la necesidad de poner a disposición el presente documento para que se convierta en material de consulta y guía en los Establecimientos de Salud. En él se describen los Estándares e Indicadores de Calidad para la Atención de Enfermería, aplicando las dimensiones de la calidad y agrupándolos de acuerdo a los principios científicos que fundamentan la función independiente de Enfermería que es el "cuidado" el cual se provee a los usuarias y usuarios del sistema de salud.

Se espera que los contenidos de esta publicación se incorporen a la práctica de Enfermería y su cumplimiento contribuya al logro de los principales retos que es la entrega de servicios de salud con calidad a la población salvadoreña.



Dr. José Francisco López Beltrán
Ministro de Salud Pública y Asistencia Social

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3
A. Objetivo General	3
B. Objetivos Específicos	3
SECCIÓN I: MARCO CONCEPTUAL	5
SECCIÓN II: ESTÁNDARES E INDICADORES SEGÚN PRINCIPIOS CIENTÍFICOS DE ENFERMERÍA	
A. Respetar la individualidad de la persona	13
B. Satisfacer las necesidades fisiológicas del usuario(a)	17
C. Proteger a la persona de agentes externos que le causen enfermedad	22
D. Contribuir a la recuperación pronta de la salud del usuario(a) de manera que pueda incorporarse a la sociedad	26
SECCIÓN III: INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LOS ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD	
A. Sugerencias metodológicas	31
B. Instrumentos	33
Guía de entrevista a usuarios(as) para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "respetar la individualidad de la persona"	35
Guía de entrevista para el personal de enfermería para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "respetar la individualidad de la persona"	37

Guía de verificación para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "satisfacer las necesidades fisiológicas del usuario(a)"	39
Guía de entrevista para el personal de enfermería para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "satisfacer las necesidades fisiológicas del usuario(a)"	43
Guía de verificación para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "proteger a la persona de agentes externos que le causan enfermedad"	45
Guía de entrevista para el personal de enfermería para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "proteger a la persona de agentes externos que le causen enfermedad"	47
Guía de verificación para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "contribuir a la recuperación pronta de la salud del usuario(a) de manera que pueda incorporarse a la sociedad"	49
Guía de entrevista para el personal de enfermería para evaluar los estándares e indicadores del principio científico "contribuir a la recuperación pronta de la salud del usuario(a) de manera que pueda incorporarse a la sociedad"	51

SECCIÓN IV: REFERENCIAS

A. Bibliografía	55
B. Responsables	57

INTRODUCCIÓN

En el marco de modernización institucional del Ministerio de Salud se ha desarrollado una serie de procesos orientados a redefinir el modelo de atención, provisión y gestión de los servicios de salud, reestructurando la organización de tal manera que responda a la nueva misión y visión, donde la función rectora del sistema de salud es un reto fundamental.

En este contexto es importante la regulación y normatización de los procesos de atención en salud y entre ellos el cuidado de enfermería a nivel hospitalario y comunitario.

El presente Manual proporciona los Estándares e Indicadores, que permiten evaluar la calidad de atención que proporciona el personal de Enfermería y aplicarla en la práctica cotidiana, a fin de responder a las expectativas de los usuarios en los diferentes niveles de atención.

La elaboración de los estándares e indicadores de calidad se basó en la aplicación de las dimensiones de la calidad, a los principios científicos que fundamentan las funciones independientes de las y los profesionales de la Enfermería para el cuidado integral. El contenido se ha organizado por proceso y cada uno de ellos tiene identificada la dimensión de la calidad, estándar, indicador, umbral; luego a cada indicador se le ha definido su fuente de información, técnica de recolección, muestra, frecuencia, responsable e instrumento.

El proceso de elaboración de los estándares e indicadores de la calidad de atención inició su formulación en forma separada por los Comités Nacionales de Estándares de Atención de Enfermería y el de indicadores de la calidad de atención, cuyos productos se encuentran en las Normas de Atención Integral a las Personas, reproducidas en el año de mil novecientos noventa y ocho.

Para este producto se realizaron dos talleres y varias reuniones de trabajo, a fin de aplicar las dimensiones de la calidad, esfuerzo realizado con las Jefaturas de Enfermería de Hospitales y Sistema Básico de Salud Integral (SIBASI) a nivel nacional.

Sección I:

Esta sección del documento incluye el marco conceptual en que se fundamenta la elaboración de los estándares.

Sección II:

Agrupar los estándares e indicadores de calidad para la atención de enfermería que están fundamentados en los cuatro principios científicos.

Sección III:

Esta sección, propone las sugerencias metodológicas que permitan evaluar el cuidado de enfermería en los diferentes niveles de atención de la red de establecimientos y se complementa con los instrumentos dirigidos al personal de enfermería y al usuario, los que contienen preguntas cerradas, abiertas, de complementar y de varias opciones.

Sección IV:

Esta sección contiene la bibliografía y el listado de las responsables de la elaboración del manual.

El presente documento se considera una herramienta técnico-científica que permitirá valorar en forma objetiva la calidad de atención en el cuidado de Enfermería esperando sea integrado a la función de supervisión para medir su pertinencia.

OBJETIVOS

A. GENERALES:

Establecer lineamientos que permitan evaluar la calidad del cuidado de enfermería en los diferentes niveles de atención de la red de establecimientos del sector salud.

B. ESPECÍFICOS:

1. Incorporar a la función de supervisión criterios técnicos para valorar la calidad del cuidado de enfermería.
2. Proporcionar al personal de enfermería en cargos gerenciales una herramienta de trabajo que le permita identificar necesidades de capacitación del personal para asegurar la calidad del cuidado de enfermería.
3. Fortalecer el cuidado de enfermería basado en los principios científicos y las dimensiones de calidad.



SECCIÓN I



MARCO CONCEPTUAL

El Ministerio de Salud, consciente de su responsabilidad de ejercer la rectoría del Sector Salud ha iniciado el desarrollo de una serie de cambios en su organización y procesos de trabajo, a fin de dar respuesta a este gran reto.

Una de las responsabilidades importantes es la conducción de los procesos de regulación de todas las actividades relacionadas a la salud mediante la instrumentación técnica y legal de los modelos de atención, provisión y gestión para garantizar la implementación de la atención integral en salud.

Para la provisión de servicios de salud el personal de Enfermería, fundamenta su accionar en el valor individual de cada persona con sus propias necesidades que deberán ser atendidas en el momento oportuno con eficiencia, eficacia y equidad.

El nuevo modelo de atención tiene como sustento los siete principios básicos del enfoque de calidad enunciados a continuación:

- Enfoque sistémico
- Orientado hacia procesos
- Basado en datos
- Uso de herramientas
- Trabajo en equipo
- Liderazgo participativo y democrático
- Orientado a la satisfacción del cliente

La aplicación de estos principios conlleva a la prestación de servicios de salud con calidad, cuya definición más simple e integral fue definida por W. Edward Deming, considerado el padre del movimiento de la gestión de calidad total y lo resumía de la siguiente manera: "Hacer lo correcto en la forma correcta de inmediato".

Para el Dr. Avedis Donabedian (1980) la calidad de la atención técnica consiste en aplicar la ciencia y la tecnología médica en forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Por lo tanto el grado de calidad es "la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios".

Dentro del concepto de calidad los elementos importantes, planteados por este autor y que se toman en cuenta en este proceso son las dimensiones de la calidad en

salud, las que se describen a continuación:

- *Competencia Técnica:* Nivel de conocimientos, habilidades, capacidad y desempeño actual del personal.
- *Acceso a los servicios:* Grado en el cual el otorgamiento de los servicios de salud y de enfermería no son restringidas por barreras geográficas, económicas, sociales, culturales, organizacionales y lingüísticas.
- *Eficacia:* Grado de relación entre un procedimiento aplicado y los resultados esperados.
- *Relaciones Interpersonales:* La calidad de interacción entre el personal de enfermería, usuarios, y comunidad.
- *Eficiencia:* Suministrar el mayor beneficio con los recursos con que se cuenta. Muy importante dado que los recursos para la atención generalmente son muy limitados.
- *Continuidad:* Grado en el cual los usuarios reciben el cuidado que necesitan sin sufrir interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento.
- *Seguridad:* Grado de relación entre el conjunto de beneficios a proveer y los riesgos a que se somete al usuario.
- *Comodidad:* Los valores agregados que acrecientan la satisfacción de los usuarios y su deseo de volver.

Este enfoque de calidad y sus dimensiones se han aplicado al cuidado de Enfermería el cual está fundamentado en los principios científicos que sustentan la atención integral de Enfermería en los diferentes niveles de atención.

Esta práctica además se fundamenta principalmente en información científica, guiada por principios que se derivan de la psicología, sociología, antropología, física, anatomía entre otras ciencias.

En el accionar de la profesión de Enfermería se aplican cuatro principios científicos que surgen de diferentes ciencias, los que se describen a continuación:

- Respetar la individualidad de la personas.
- Satisfacer las necesidades fisiológicas del usuario(a).

- Proteger a la persona de agentes externos que causen enfermedad.
- Contribuir a la recuperación pronta de la salud del usuario de manera que pueda incorporarse a la sociedad.

Estos principios constituyen una norma de acción para enfermería; de esta manera se selecciona acertadamente el cuidado que proporcionará al usuario de acuerdo a sus propias necesidades.

La ciencia del cuidado de Enfermería se basa principalmente en la utilización de un amplio sistema de teorías y el método utilizado en la práctica para su aplicación es "El proceso de enfermería", que consiste en un sistema de planeación de la aplicación de los cuidado de enfermería y está integrado por los siguientes pasos:

- *Valoración:* Que comprende la recolección y examen de los datos para reunir los hechos necesarios.
- *Diagnostico:* Incluye el análisis de los datos para identificar las necesidades y problemas reales o potenciales
- *Planificación:* Es la determinación de objetivos elaboración de un plan de acción.
- *Ejecución:* Es la puesta en práctica del plan de acción y la observación de la respuesta inicial.
- *Evaluación:* Es determinar la eficacia del plan y hacer los cambios necesarios.

En el proceso de enfermería en sus diferentes etapas se integran las funciones o roles de enfermería, que en la práctica se definen o clasifican en: Independientes, Inter dependientes y dependientes.

Función independiente: Son aquellas actividades consideradas dentro del campo diagnóstico y de tratamiento, relacionados con aspectos específicos de la práctica de enfermería, estas acciones no necesitan de una indicación de otro profesional.

Función Inter dependiente: Son las actividades que la enfermera o el enfermero realiza en colaboración con otros profesionales de la salud.

Función dependiente: Son las que se ejecutan basadas en regímenes o prescripciones de un médico u otro profesional con autorización legal.

Las normas de calidad del cuidado de Enfermería definen la esencia de la práctica

porque describen el alcance (como debe hacerse) y el contenido de un excelente cuidado (como se beneficiara el usuario).

La definición de Norma de Calidad de Enfermería, describe lo que debe ser válido, es decir, los criterios con los que se puede evaluar la eficacia de los mismos, de esta forma se contribuirá a garantizar la calidad del cuidado de enfermería.

Para fines de este documento se ha utilizado el término de estándar como sinónimo de norma y éstos se han elaborado a partir de los **principios científicos** que guían la práctica de Enfermería.



SECCIÓN II

ESTÁNDARES E INDICADORES SEGÚN PRINCIPIOS CIENTÍFICOS DE ENFERMERÍA

- A. RESPETAR LA INDIVIDUALIDAD DE LA PERSONA.
- B. SATISFACER LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS DEL USUARIO.
- C. PROTEGER A LA PERSONA DE AGENTES EXTERNOS QUE LE CAUSEN ENFERMEDAD.
- D. CONTRIBUIR A LA RECUPERACIÓN PRONTA DE LA SALUD DEL USUARIO DE MANERA QUE PUEDA INCORPORARSE A LA SOCIEDAD.

Sistema : Provisión de Servicios de Salud.
Centro de Producción : Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención.

A. Proceso: Respetar la Individualidad de la Persona.

N°	DIMENSIÓN DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	UMBRAL
1	Competencia técnica	<p>Todo profesional de enfermería debe poseer conocimientos y habilidades para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicarse efectivamente. • Mantener el respeto y la privacidad del usuario(a). 	<p>Porcentaje de enfermeras que conocen y manejan técnicas de comunicación.</p> <p>Porcentaje de personal de enfermería que utiliza mecanismos para guardar la privacidad del usuario(a).</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>
2	Acceso a los servicios	<p>Todo personal de enfermería debe proporcionar al usuario(a) atención individualizada, respetando culto religioso, político, social.</p>	<p>Número de personal de enfermeras que atienden al usuario(a) en forma integral.</p>	<p>100%</p>
3	Comodidad	<p>Todo personal de enfermería debe contribuir a mantener un ambiente agradable y cómodo para el usuario(a).</p>	<p>Porcentaje de usuario(as) que les efectúan cambios de ropa.</p> <p>Porcentaje de usuario(as) que les efectúan cambios de posición.</p> <p>Porcentaje de usuarios(as) que les realizan cuidados higiénicos.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>

Sistema : Provisión de Servicios de Salud.
 Centro de Producción : Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención.

A. Proceso: Respetar la Individualidad de la Persona.

N°	DIMENSIÓN DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	UMBRAL
4	Relaciones interpersonales	Todo personal de enfermería debe proporcionar cuidados con calidez.	Porcentaje de personal de enfermería que atiende al usuario(a) con amabilidad y respeto.	100%
5	Eficacia	El personal de enfermería se identifica con el usuario.	Porcentaje de usuarios(as) que conoce el nombre del personal de enfermería que lo atiende.	100%
		Personal de enfermería que identifica al usuario(a) por su nombre.	Porcentaje de personal de enfermería que identifica al usuario (a) por su nombre.	100%

A. Proceso: Respetar la Individualidad de la Persona.

Nº	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	MUESTRA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INSTRUMENTO
1	Porcentaje de enfermeras que conoce y manejan técnicas de comunicación.	Expediente de personal. Capacitaciones recibidas. Guía de entrevista	Revisión de documentos. Observaciones. Entrevistas a personal.	25%	C/3 meses	Enfermera supervisora hospitalaria. Enfermera supervisora comunitaria. Enfermera jefe hospitalaria. Enfermera jefe comunitaria. Enfermera de SIBASI.	Guía de entrevista.
2	Porcentaje de personal de enfermería que utiliza mecanismos para guardar la privacidad del usuario(a).	Usuarios(as). Personal de enfermería.	Observación Entrevistas a usuarios.	25%	C/3 meses	"	Guía de entrevista
3	Número de enfermeras que atienden al usuario(a) en forma integral.	Usuarios(as). Personal de enfermería	Revisión de documentos. Observación directa.	25%	C/3 meses	"	Guía de entrevista.
4	Porcentaje de usuarios(as) que les han efectuado cambios de ropa.	Usuario(a). Personal de enfermería.	Entrevistas Observación	100%	C/mes	"	Guía de entrevista.
5	Porcentaje de usuarios(as) que les han efectuado cambios de posición.	Usuario(a). Personal de enfermería.	Entrevistas Observación	100%	C/mes	"	Guía de entrevista.

A. Proceso: Respetar la Individualidad de la Persona.

Nº	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	MUESTRA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INSTRUMENTO
6	Porcentaje de usuarios(as) que les han efectuado cuidados higiénicos.	Usuario(a). Personal de enfermería.	Entrevistas Observación	100%	C/mes	Enfermera supervisora hospitalaria. Enfermera supervisora comunitaria. Enfermera jefe hospitalaria. Enfermera jefe comunitaria. Enfermera de SIBASI.	Guía de entrevista.
7	Porcentaje de personal de enfermería que atiende al usuario(a) a con amabilidad y respeto.	Usuario(a). Personal de enfermería.	Entrevistas Observación	100%	C/mes	"	Guía de entrevista.
8	Porcentaje de usuarios(as) que conocen el nombre del personal de enfermería que lo atiende.	Usuario(a).	Entrevistas Observación	100%	C/mes	"	Guía de entrevista.
9	Porcentaje de personal de enfermería que identifica al usuario(a) por su nombre.	Usuario(a). Personal de enfermería.	Entrevistas Observación	100%	C/mes	"	Guía de entrevista.

B. Proceso: Satisfacer las Necesidades Fisiológicas del Usuario(a).

N°	DIMENSIÓN DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES	UMBRAL
1	COMPETENCIA TÉCNICA	Todo profesional de enfermería debe poseer conocimientos y habilidades para: A. Satisfacer las necesidades de oxigenación. B. Contribuir a satisfacer las necesidades nutricionales del usuario(a). C. Satisfacer las necesidades de eliminación de los(as) usuarios(as). D. Satisfacer las necesidades de higiene, descanso, comodidad y confort .	Porcentaje de personal de enfermería que conoce técnicas y procedimientos para mantener vías aéreas permeables. Porcentaje de personal de enfermería que conoce sobre las diferentes dietas del usuario. Porcentaje de personal de enfermería que identifica las necesidades de eliminación y las diferentes técnicas y procedimientos utilizados para satisfacerlas. Porcentaje de personal de enfermería que conoce técnicas y procedimientos para satisfacer las necesidades de higiene, descanso, comodidad y confort .	100%' 90 - 100% 90 -100% 90 -100%
2	EFICACIA	Todo profesional de enfermería debe satisfacer las necesidades básicas de oxigenación, nutrición, higiene, descanso, comodidad y confort, aplicando técnicas y principios oportunamente según la condición del usuario(a).	Porcentaje de usuarios asistidos por enfermería para mantener su oxigenación. Porcentaje de usuarios dependientes asistidos por enfermería durante su alimentación. Porcentaje de usuarios(as) dependientes asistidos por enfermería durante la eliminación. Porcentaje de usuarios(as) asistidos en sus cuidados higiénicos y de confort.	90 -100% 90-100% 90-100% 90-100%

Sistema : Provisión de Servicios de Salud.
 Centro de Producción : Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención.

B. Proceso: Satisfacer las Necesidades Fisiológicas del Usuario(a).

N°	DIMENSIÓN DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADORES	UMBRAL
3	CONTINUIDAD Y OPORTUNIDAD	<p>Todo profesional de enfermería debe dar seguimiento a las acciones tendientes a la satisfacción de las necesidades básicas del usuario(as).</p> <p>Todo profesional de enfermería debe identificar signos y síntomas que indiquen cambios de las condiciones fisiológicas del usuario(a).</p>	<p>Porcentaje de usuarios(as) que se les efectúa cambios de posición y masajes.</p> <p>Porcentaje de usuarios(as) que presentan úlceras por decúbito.</p> <p>Porcentaje de usuarios(as) que durante su internamiento reciben: oxigenación según necesidad, dieta indicada y medidas de higiene y confort.</p> <p>Porcentaje de usuarios / as que reciben el cuidado de enfermería en forma continua.</p> <p>Porcentaje de usuarios / as que no presentan complicaciones.</p>	<p>90 - 100%</p> <p>0 - 5%</p> <p>90 - 100%</p> <p>90 - 100%</p> <p>90 - 100%</p>

B. Proceso: Satisfacer las Necesidades Fisiológicas del Usuario(a).

Nº	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	MUESTRA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INSTRUMENTO
1	Porcentaje de personal de enfermería que conoce técnicas y procedimientos para mantener vías aéreas permeables.	Personal de enfermería. Expedientes de personal. Usuarios(as).	Entrevista. Revisión documental. Observación.	30%	C/3 m.	Enfermera supervisora hospitalaria. Enfermera supervisora comunitaria. Enfermera jefe unidad hospitalaria. Enfermera jefe unidad comunitaria. Enfermera de SIBASI. Enfermera de Equipo Técnico de Zona.	Guía de observación.
2	Porcentaje de personal de enfermería que conoce sobre las diferentes dietas.	Personal de enfermería. Expedientes de personal. Usuarios. Solicitud de dietas. Expedientes clínicos.	Revisión documental. Entrevista. Observación.	30%	C/3 m.	"	Guía entrevista.
3	Porcentaje de personal de enfermería que identifica las necesidades de eliminación y las diferentes técnicas y procedimientos utilizados para satisfacerlas.	Usuarios. Personal de enfermería. Expediente clínico.	Revisión documental. Observación. Entrevista.	30%	C/3 m.	"	Guía de verificación.

B. Proceso: Satisfacer las Necesidades Fisiológicas del Usuario(a).

Nº	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	MUESTRA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INSTRUMENTO
4	Porcentaje de personal de enfermería que conoce técnicas y procedimientos para satisfacer las necesidades de higiene, descanso, comodidad y confort.	Usuarios. Personal de enfermería. Expediente clínico.	Revisión documental. Observación.	30%	C/3 m.	Enfermera. Supervisora. Hospitalaria y comunitaria. Enfermera jefe unidad. Hospitalaria y comunitaria. Enfermera SIBASI. Enfermera equipo técnico de zona.	Guía de verificación.
5	Porcentaje de usuarios(as) asistidos por enfermería para mantener su oxigenación.	Usuarios. Personal de enfermería. Expediente clínico.	Entrevista. Observación. Revisión documental.	30%	C/3 m.	"	Guía de verificación.
6	Porcentaje de usuarios(as) asistidos por enfermería durante su alimentación.	Usuarios. Notas de enfermería. Expedientes. Personal de enfermería.	Entrevista. Observación. Revisión documental.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación. Guía de Verificación.
7	Porcentaje de usuarios(as) dependientes asistidos por enfermería durante la eliminación.	Usuarios. Notas de enfermería. Expedientes. Personal de enfermería.	Entrevista. Observación. Revisión documental.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación.
8	Porcentaje de usuarios(as) asistidos en sus cuidados higiénicos y confort.	Usuarios. Notas de enfermería. Expedientes. Personal de enfermería.	Entrevista. Observación. Revisión documental.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación.

B. Proceso: Satisfacer las Necesidades Fisiológicas del Usuario(a).

Nº	INDICADOR	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	MUESTRA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	INSTRUMENTO
9	Porcentaje de usuarios(as) que se les efectúa cambios de posición y masajes.	Usuarios. Plan de cuidados de enfermería. Expediente clínico. (notas enfermera).	Entrevista. Observación. Revisión documental.	30%	C/3 m.	Enfermera. Supervisora. Hospitalaria y comunitaria. Enfermera jefe unidad. Hospitalaria y comunitaria. Enfermera SIBASI. Enfermera equipo técnico de zona.	Guía de Verificación.
10	Porcentaje de usuarios(as) que presentan úlceras por decúbito.	Expediente clínico. (notas enfermera). Libro de novedades. Usuarios.	Revisión documental. Observación. Entrevistas.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación.
11	Porcentaje de usuarios(as) que durante su internamiento reciben: oxigenación según necesidad, dieta indicada, y medidas de higiene y confort.	Expediente clínico. (notas enfermera). Libro de novedades. Usuarios	Revisión documental. Observación. Entrevistas.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación.
12	Porcentaje de usuarios que reciben el cuidado en forma continua.	Expediente clínico. (notas enfermera). Libro de novedades. Usuarios. Plan de cuidados.	Revisión documental. Observación. Entrevistas.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación.
13	Porcentaje de usuarios(as) que no presentan complicaciones.	Expediente clínico. (notas enfermera). Libro de novedades. Usuarios.	Revisión documental. Observación. Entrevistas.	30%	C/3 m.	"	Guía de Verificación.

C. Proceso: Proteger a la Persona de Agentes Externos que le Causen Enfermedad.

N°	DIMENSIÓN DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	UMBRAL
1	Competencia Técnica.	<p>El personal de enfermería posee conocimientos y habilidades para proteger al usuario(a) de lesiones innecesarias como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades nosocomiales y transmisibles. • Prevención de accidentes institucionales (caídas, quemaduras). • Aplicación de principios y técnicas de asepsia y antisepsia médica y quirúrgica. 	<p>Porcentaje de personal de enfermería que conoce como prevenir enfermedades nosocomiales y transmisibles.</p> <p>Porcentaje de personal de enfermería que conoce como prevenir accidentes institucionales.</p> <p>Porcentaje de personal de enfermería que conoce los principios y técnicas de asepsia.</p>	<p>95 - 100 %</p> <p>100 %</p> <p>95 - 100 %</p>
2	Eficacia y Eficiencia.	<p>El personal de enfermería proporciona atención aplicando métodos de prevención y control para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir enfermedades nosocomiales y transmisibles. • Aplicación de principios y técnicas de asepsia y antisepsia médica y quirúrgica. 	<p>Porcentaje de usuarios(as) que se reportan con infecciones nosocomiales.</p>	<p>5 %</p>

Sistema : Provisión de Servicios de Salud.
 Centro de Producción : Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención.

C. Proceso: Proteger a la Persona de Agentes Externos que le Causen Enfermedad.

N°	DIMENSIÓN DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR	UMBRAL
3	Seguridad/Continuidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención de accidentes institucionales (caídas, quemaduras). Personal de enfermería que aplica plan de cuidados de enfermería a usuarios / as según riesgo.	Porcentaje de usuarios(as) dependientes que se les aplica medidas de seguridad y/o protección. Porcentaje de usuarios(as) que se reportan con accidentes institucionales. Porcentaje de usuarios(as) de alto riesgo que se les aplica y ejecuta plan de cuidados de enfermería.	95 - 100 % 5 % 100 %