



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

“PASIÓN POR EDUCAR”.

---

---

**“MANUAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERIA”**

ASIGNATURA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

PRESENTA

**BERSAIN ZACARIAS RODRIGUEZ**

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

LIC. JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ MENDEZ

CUNDUACAN, TABASCO, A 09 DE JULIO DE 2020

### **Concepto de calidad.**

Edwards Deming define la calidad como el cumplimiento de las expectativas del usuario, al proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades y anticipándose a otras; adoptándose a otras; adoptando, al mismo tiempo una nueva filosofía en la que prevalece el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

### **Etapas de la cultura de calidad**

Bounds y colaboradores definen cuatro etapas principales:

**Inspección:** su función es detectar problemas ocasionados por la falta de uniformidad, así como la solución de los mismos.

**Control estadístico del proceso:** es la aplicación de métodos estadísticos y la consecuente reducción de los niveles de inspección. Marca un giro en la evolución de la calidad al introducir el concepto de prevención mediante el uso del control de los procesos.

**Aseguramiento de la calidad:** etapa en la que se considera la importancia de involucrar a todos los miembros de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas con una postura proactiva.

**Administración estratégica:** consiste en aprovechar las oportunidades competitivas sobre las bases de las necesidades de los clientes, estableciendo metas, educación, capacitación y el desarrollo de un fuerte liderazgo que involucre a todas las personas de la organización

### **Calidad intrínseca**

La cual se refiere a los recursos de la institución que otorga el servicio, y si esta dispone de las tecnologías de punta para realizar diagnósticos, tratamientos y rehabilitaciones, así como al grado de profesionalismo y capacitación de sus recursos humanos.

### **Calidad percibida**

Que es valorada por los usuarios a través de los condicionantes de satisfacción como; equidad, confianza, eficacia, buen trato, respeto, comunicación, continuidad y comodidad.

### **Dimensiones de la calidad (Técnica e interpersonal)**

Donabedian plantea, además, que la calidad en la atención a la salud comprende dos dimensiones: la técnica y la interpersonal.

**Dimensión técnica:** se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda los máximos beneficios para la salud, sin aumentar por ello sus riesgos; por lo tanto, el grado de calidad está dado por el equilibrio entre riesgo y beneficio.

**Dimensión interpersonal:** incluye valores y normas socialmente definidos en la interpretación general entre individuos y en situaciones particulares, con base en los preceptos éticos que rigen las actividades de los profesionales que intervienen, así como en las expectativas y aspiraciones de los usuarios; esto implica que se mida por el grado de apego a estos valores, normas, expectativas y aspiraciones.

Otros autores señalan que existe una tercera dimensión de la calidad: la de infraestructura, la cual se refiere a las características del entorno: condiciones físicas, limpieza, iluminación y ventilación del ambiente.

### **10 factores claves para el éxito de la cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud.**

Los 10 factores clave para el éxito de la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud (2001-2006) fueron:

1. Código de Ética.
2. Educación sobre y para la calidad.
3. Información del usuario, y de éste al sistema, sobre y para el desempeño (rendición de cuenta).
4. Sistema de mejora continua (estructuras y proceso).
5. Reconocimiento del desempeño de las personas e instituciones.
6. Estandarización de procesos.
7. Monitoreo de resultados.
8. Certificación de individuos y organizaciones.
9. Racionalización estructural y regulativa.
10. Participación social.

### **Concepto de Calidad de los Servicios de Enfermería**

La Comisión Permanente de Enfermería, instancia rectora de la profesión en México, define la calidad de los servicios de enfermería como:

La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente

y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicio lo cual requiere de una planeación óptima, para que el cuidado sea efectivo y seguro.

### **Garantía de calidad**

La garantía de calidad, de acuerdo con Donabedian, es “el conjunto de arreglos y actividades que tienen como fin salvaguardar, mantener y promover la calidad de la atención”.

Ruelas y Frenk la definen como “un proceso sistemático que cubre la brecha entre el desempeño real y los resultados ideales, de acuerdo con el conjunto de límites tecnológicos en cualquier sistema particular”.

Di Prete conceptúa la garantía de calidad como “el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, de tal manera que la atención prestada sea lo más eficaz y segura posible”.

La garantía de calidad en enfermería se refiere al proceso mediante el cual se establece una serie de normas, políticas, técnicas, procedimientos y estándares que guían las actividades y permiten controlar procedimientos, detectar de manera oportuna las desviaciones y tomar medidas correctivas para lograr un grado de excelencia en relación con las intervenciones de enfermería y los cuidados establecidos.

### **Gestión de calidad del cuidado**

Este concepto engloba la administración de todos los recursos necesarios y disponibles, con el propósito de crear y desarrollar la estructura que brinde cuidados de enfermería óptimos, eficaces, oportunos y humanos, con niveles de calidad que siempre tiendan a la excelencia. Para que esta gestión se realice es necesario que los responsables de la dirección de los servicios de enfermería, en las diversas instituciones de salud, que otorgan cuidados de diferentes nivel y clasificación, conozcan, analicen e incorporen los elementos conceptuales para el manejo del cuidado y desarrollen sus propios modelos de gestión, y de acuerdo con la políticas, misión, visión y entorno institucionales.

## Referencia

- Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de Enfermería. Estrategias para su aplicación.

<http://portal.medicapanamericana.com/VisorEbookV2/Ebook/9786079356194#{%22Pagina%22:%221%22,%22Vista%22:%22Indice%22,%22Busqueda%22:%22%22}>