

**Asignatura:**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

**BAJO LA DIRECCIÓN DE:**

**L.E. JESSICA DEL C. JIMENEZ MENDEZ**

**Presenta**

**LORENA GONZÁLEZ ZACARÍAS**

**MAPA CONCEPTUAL**

**GARANTIA DE CALIDAD**

# GARANTIA DE CALIDAD

## PASOS BASICOS

FIJACION DE NORMAS

Los protocolos clínicos y procedimientos activos, las especificaciones de los productos y las normas de cumplimiento.

COMUNICACIÓN DE NORMAS

Se realiza una vez definido el programa y su normatividad.

VIGILANCIA DE LA CALIDAD

Consiste de indicadores de procesos a partir de las normas de calidad.

IDENTIFICACION DE PROBLEMAS Y DE OPORTUNIDADES DE MEJORAR.

Encontrar las situaciones críticas y áreas a mejorar.

DEFINICION DE PROBLEMAS OPERACIONAL

Esta describe la situación o área de oportunidad en términos operacionales.

SELECCIÓN DE EQUIPO

Se conforma por personal que participa en los procesos o conoce el área de oportunidad.

ANALISIS Y ESTUDIO DEL PROBLEMA

Mejora y de forma continua la calidad.

ELABORACION DE LA SOLUCIÓN Y ESTRATEGIA DE MEJORA DE CALIDAD

Por criterios múltiples o valoración

EJECUCION Y EVALUACION DE ACTIVIDADES DE MEJORA DE CALIDAD

Se establece los objetivos para su desarrollo

## EVALUACIÓN DE CALIDAD

Son estrategias para garantizar que los servicios de enfermería

De carácter

Interno

Externo

Es el nivel de atención y la satisfacción del usuario

Se establece estándares comparativos y hacer un cortejo en relación con otras instituciones.

La llevan a cabo otro organismo ajeno a otras instituciones especializados en estas labores.

Cuentan con personal experto y acreditado.

## INDICADORES DE CALIDAD

Elementos que se usan para medir fenómenos específicos y que al ser aplicados, muestran la tendencia y/o desviación de calidad.

Las atribuciones son:

Validez  
Sensibilidad  
Especificidad  
Confiabilidad  
Sencillez

Las características son:

Consistente.  
Practico.  
Marcar soluciones.  
Alcanzar metas.  
Revisar continuamente.  
Se ajustaran al marco de elaboración.  
Establecer normas.  
Responsabilidad y competencia.  
Difusión y enseñanza y entrenamiento.