



**Nombre de la alumna:** López López  
Carmela

**Nombre del profesor:** DR. Óscar Fabián  
González Sánchez

**Nombre del trabajo:** investigación

**Materia:** calidad en los servicios de  
enfermería.

**Grado:** 8° Cuatrimestre

**Grupo:** "A"

Ocosingo, Chiapas a 12 de febrero del 2021

## **INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, HISTORIA, Y ORÍGENES DE LOS INDICADORES, EVOLUCIÓN.**

### **Evolución histórica de la calidad en salud.**

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión

Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado, apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40 % a un 4 %.

En 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir “los resultados finales” de la asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, conceptos que continúa desarrollando posteriormente y que constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria. Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados.

### **ORIGEN.**

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.

3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos.

**La calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal.**

Podemos decir que es la diferencia entre “ser” y “querer ser”. Para la Real Academia Española, la calidad es “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla, mejor o peor que las restantes de su especie”. La Norma UNE define la calidad como “el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”.

Podemos expresar la calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos: Calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable.

Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

## **PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN ENFERMERA**

Los procedimientos de evaluación de las acciones enfermeras son los mismos utilizados en la atención global del hospital, aunque específicos de la atención de enfermería.

- Estadísticas cualitativas relacionadas con la tasa de infección y determinadas complicaciones como úlceras por presión, flebitis.
- Encuestas y entrevistas dirigidas al personal del hospital y / o pacientes. La entrevista bien diseñada es de estimable valor para evaluar la atención de enfermería. Este es el caso de método MAQSI, descrito por Chagnon en 1982.

- Observación de la actividad por un comité de observación, formado por enfermeras que recogen datos, de forma aleatoria, de los cuidados observados y los compara con los estándares previamente definidos.
- Auditoría de enfermería a partir de análisis retrospectivos de historias clínicas. De especial interés para detectar y analizar problemas concretos.

### **Indicadores de calidad en enfermería:**

Son instrumentos de medición, basados en hechos, y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

### **Definición de indicador**

Se define como un medio para constatar, estimar, valorar, controlar y autorregular los resultados de un proceso. La aplicación de un indicador requiere condiciones específicas y fijas para no alterar el resultado. Los indicadores deben evaluarse en forma permanente. Los indicadores son instrumentos de medición de calidad que deben ir relacionados y dirigidos a la consecución de los objetivos y resultados que cada organización haya planificado para sus procesos.

### **Objetivo**

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

### **Indicadores:**

- Administración de medicamentos vía oral
- Vigilancia y control de venoclisis instalada
- Trato digno
- Prevención de infecciones en vías urinarias en pacientes vesical instalada
- Prevención de caídas
- Prevención de úlceras por presión
- Vigilancia y control al neonato con riesgos para hiperbilirrubinemia

## **Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.**

Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales. En 1983 se instituyo el premio Deming.

Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios:

- La calidad es cumplir con los requisitos.
- El sistema de la calidad es la prevención.
- El estándar de realización es cero defectos.
- La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

Joseph M. Juran, su principal principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es:

- Planear.
- Controlar.
- Mejorar la calidad.

Armand V. Feigenbaum, introdujo la famosa frase "Control de calidad total", su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha.

Kaoru Ishikawa, es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales. Su hipótesis principal fue diferenciar las características culturales en ambas sociedades.

## **Bibliografía**

Brenner, P (2006). PECAH. Programa de Evaluación de la Calidad de la Atención Hospitalaria. Dpto. calidad de prestadores.  
[http://www.minsal.cl/ici/red\\_publica/Pola\\_Bremen\\_Programa\\_de\\_evaluacion\\_de\\_calidad\\_hospitalaria\\_PECAH.pdf](http://www.minsal.cl/ici/red_publica/Pola_Bremen_Programa_de_evaluacion_de_calidad_hospitalaria_PECAH.pdf)

Donabedian, A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. Ed. La Prensa Médica Mexicana, S.A.