



**Karla Cristell Pérez Hernández**

**Grado: 8vo**

**Grupo:**

**Materia: Calidad en los servicios de enfermería**

**Maestra: Gabriela Priego Jiménez**



### Concepto:

En si son más que los niveles mínimo y máximo deseados, o aceptables de calidad que debe tener el resultado de una acción, una actividad, un programa, o un servicio.

Representa un nivel de desempeño adecuado que es deseado y factible de alcanzar. Adicionalmente, la comprobación de ese logro debe ser demostrada por la organización que dice haber obtenido el nivel deseado de desempeño, ante lo cual es necesario que se cree un sistema explícito para verificar y calificar el grado del logro alcanzado.

### ¿Para qué sirve?

- ❖ - Sirven como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios
- ❖ - Con el fin de contar con una referencia que permite identificar oportunamente las variaciones presentadas en el desarrollo de los procesos

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado o público

### ¿Cómo realizar una buena estandarización de procesos?

- ❖ • Inicia a partir de un problema.
- ❖ • Los empleados involucrados en ese proceso analizan la mejor manera de hacerlo.
- ❖ • Cuando se ha encontrado el mejor método, y éste fue acordado.

## TRIADA DE CALIDAD



### Tipos de estándares de calidad

- Estándares de resultados
- Estándares de procesos
- Estándares archivables
- Estándares visuales



### La calidad de atención en México

México ha realizado esfuerzos en la búsqueda de la calidad de atención



Debemos recordar que la calidad de la atención médica es aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes, y que el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los pacientes y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de conocimiento de los médicos".

Estándar de calidad

### Concepto:

Son parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamientos o resultados relacionados con el proceso de atención de salud. Estos resultados nos otorgan información fundamental para evaluar y mejorar continuamente.

### Clasificación:

- ❖ **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- ❖ **Específicos:** similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- ❖ **Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.

**Conformidad:** índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del servicio, mediante inspección o cliente anónimo.  
**Servicio:** similares a los anteriores pero referidos a dimensiones no contractuales de la calidad del servicio (trato, amabilidad, capacidad de respuesta, etc..).  
**Satisfacción:** evalúan la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio.

## Características de los indicadores

**Validez:** debe reflejar el aspecto de la calidad para el que se creó y no otro.

**Confiabilidad:** debe brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.

**Comprensibilidad:** debe comprenderse fácilmente que aspecto de la calidad pretende reflejar.

**Sencillez:** debe ser sencillo de administrar, de aplicar y de explicar.

### Indicador de calidad:

Los procesos que sean más críticos por su alto nivel de influencia en la calidad del producto o servicio, en los circuitos más importantes a nivel de resultados o en aquellos procesos que están por debajo del nivel de calidad deseable o esperado. Por otro lado, no existe una norma fija en cuanto a número, pero por lo general se deben utilizar los que sean necesarios para mantener una visión clara e inequívoca del estado o situación de la actividad a controlar.

En un modo de ejemplo: Un estándar es la eficiencia del servicio, para la cual podemos establecer un indicador en el tiempo de espera de un visitante para ser atendido en un punto de información, mientras que el estándar puede ser que el espacio natural protegido tenga como objetivo que este trámite no se demore más de 10 minutos.



## Indicadores Básicos

<p>Indicadores demográficos</p>	Indicadores demográficos	<p>Indicadores de morbilidad</p>
<p>Indicadores de mortalidad</p>	Indicadores de mortalidad	<p>Indicadores financieros</p>
<p>Indicadores de recursos y servicios</p>	Indicadores de recursos y servicios	
	Indicadores de morbilidad	
	Indicadores financieros	

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.

Es la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria.

### Indicadores:

- Trato digno
- Ministración de medicamentos vía oral
- Vigilancia y control de venoclisis Instalada
- Prevención de infección en pacientes con sonda vesical Instalada
- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- Prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizado
- Registros Clínicos de Enfermería

- Manejo del recién nacido con peso menor a 1500 gr.
- Vigilancia y control al neonato con riesgos para hiperbilirrubinemia
- Trato digno en pacientes con problemas de salud mental adulto
- Trato digno con problemas de salud mental pediátrico
- Vigilancia y control del neonato con alimentación a través de sonda nasogástrica

- Vigilancia y control del neonato con aspiración de secreciones a través de cánula endotraqueal
- Vigilancia y control del neonato con catéter intra vascular
- Atención a pacientes con tratamiento de hemodiálisis
- Atención a pacientes con tratamiento de diálisis peritoneal

### Indicadores de calidad en enfermería:

### Características:

La calidad del cuidado de Enfermería significa centrarse en el cuidado a la persona que en continua interacción con el entorno vive experiencias de salud, que la práctica del cuidado de Enfermería va mas allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias sino que requiere conocimientos científicos. Aplicación de planes de cuidado para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas que respondan a las necesidades del paciente.

❖ Calidad técnica y seguridad del paciente: Mejorar la calidad técnica y la seguridad del paciente en la atención a la salud mediante la mejora continua, la reducción de eventos adversos, la medicina basada en la evidencia y la estandarización de cuidados de enfermería.

❖ Calidad en la gestión de los servicios de salud. Conducir bajo la rectoría de la Secretaría de Salud transformaciones en la calidad de la gestión y organización de los servicios de salud, institucionalizando el compromiso por la calidad.

❖ Calidad percibida por los usuarios. Considerar las expectativas y la voz de los ciudadanos desarrollando acciones destinadas a mejorar la calidad con la que perciben los ciudadanos los servicios.



La Organización Internacional de Normalización, popularmente conocida como ISO, es la organización que se ocupa de establecer las normas de fabricación, de comunicación y de comercialización, tanto de productos como de servicios, en el plano internacional.

Consiste en una serie de normas inherentes a la calidad y a la administración continua de la calidad, que se aplica en las organizaciones, cualquiera sea su naturaleza, que están dedicadas a la producción de bienes y de servicios.

En si se propone estandarizar la actividad del personal documentando su tarea; trabajar en orden a satisfacer las necesidades de los clientes; monitorear y medir los procesos involucrados en todos los niveles; evitar caer en los re procesos; promover la eficiencia para conseguir objetivos propuestos; promover que los productos mejoren constantemente



ISO 9000

Ventajas:

- ❖ Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- ❖ Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
- ❖ Medir y monitorear el desempeño de los procesos.
- ❖ Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- ❖ Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.
- ❖ Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.
- ❖ Mantener y Mejorar la calidad.

Desventajas:

Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas, misión imposible de no contar con una herramienta como Web.