

UNIVERSIDAD DEL SURESTE CAMPUS  
TABASCO

---

Alumno:

Ángel Gabriel Arcos Álvaro

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Docente:

LIC. Gabriela Priego Jiménez

Trabajo:

Cuadro sinóptico: estándar de calidad, Indicador de calidad, Indicadores de calidad en enfermería y en que consiste la ISO 9000

## Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

Estándar de calidad

Puntos de referencia que sirven para fijar un mínimo de condiciones, determina el grado de cumplimiento, el margen entre el desempeño ideal y real en los procedimientos.

Características

- Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
- En cuanto al número deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto en la calidad.
- Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación.
- Accesibles a las personas involucradas.
- Sencillos de calcular y gestionar.

Indicadores de calidad

Son medidas de estadísticas basadas en cifras o ratios que se utilizan como criterios para juzgar y evaluar el desempeño de una organización un sistema o proceso.

Sirve para medir el grado de satisfacción de un cliente con un producto o servicio

Indicadores de calidad en enfermería

Mejora la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición que garanticen las condiciones indispensables para brindar con eficacia los cuidados de enfermería.

Los indicadores seleccionados en este ámbito; del mismo modo que en el resto de sectores deben reunir una serie de propiedades.

¿Como deben de ser los indicadores?

- **Relevantes:** Tanto para el análisis de la situación como para favorecer la mejora de los servicios.
- **Válidos:** Tiene que ser capaz de medir lo que realmente quiere medir para mejorar la calidad de los procesos.
- **Sensibles:** Que permitan detectar aquellos casos factibles de mejora.
- **Específicos:** Capaces de plasmar los cambios producidos en una determinada situación.

1. Trato digno: Es la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria.
2. Ministración de medicamentos vía oral: Es la administración de fármacos líquidos o sólidos a través de la boca, para ser absorbidos por la vía oral.
3. Vigilancia y control de venoclisis: Aquella inyección de inserción lenta para la administración de suero o medicamentos, requerida sobre una vena.
4. Prevención de infección en pacientes con sonda vesical instalada: Sonda o cateterismo vesical, técnica que consiste en la introducción de una sonda por la uretra hasta la vejiga urinaria.
5. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados: La caída se define como un movimiento descendente, repentino, no intencionado del cuerpo hacia el suelo u otra superficie.
6. Prevención de UPP en pacientes hospitalizados: Zonas localizadas de necrosis que tienden a aparecer cuando el tejido blando este comprimido entre dos planos, uno las prominencias óseas del propio paciente y otro una superficie externa.
7. Registros clínicos de enfermería.
8. Manejo del recién nacido con peso menor de a 1500 gr.
9. Vigilancia y control al neonato con riesgo para hiperbilirrubinemia: Vigilar los factores de riesgo del neonato para presentar hiperbilirrubina neonatal.
10. Trato digno a pacientes con problemas de salud mental en el adulto.
11. Trato digno con problemas de salud mental pediátrico.
12. Vigilancia y control del neonato con alimentación a través de sonda nasogástrica.
13. Vigilancia y control del neonato con aspiración de secreciones a través de la cánula endotraqueal.
14. Vigilancia y control del neonato con catéter intra vascular.
15. Atención a pacientes con tratamiento de hemodiálisis.
16. Atención a pacientes con tratamiento de diálisis peritoneal.

**ISO 9000**

- ISO 9000** { Describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- 8 principios {

  - Enfoque al cliente
  - Liderazgo
  - Participación del personal
  - Enfoque basado en procesos
  - Enfoque de sistemas para la gestión
  - Mejora continua
  - Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
  - Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.
- Campo de aplicación {

  - a) Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de implementación de calidad.
  - b) Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores.
  - c) Los usuarios y los productos.
  - d) Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de calidad.
  - e) Todos aquellos que perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la norma.
  - f) todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización; g) quienes desarrollan normas relacionadas.
- Enfoque del sistema de gestión de calidad {

  - a) Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
  - b) Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
  - c) Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
  - d) Establecer los métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso.
  - e) Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
  - f) Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de calidad.
- Preguntas para el proceso de evaluación {

  - 1. ¿se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
  - 2. ¿se ha asignado las responsabilidades?
  - 3. ¿se ha implementado y mantenido los procedimientos?
  - 4. ¿es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?
- Auditorías {

  - Se utilizan para determinar el grado en el que se ha alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad.
  - Son realizadas de manera interna por la organización o en su nombre y pueden constituir la base para la autodeclaración de conformidad de una organización.
  - Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.
  - Las auditorías de tercera parte son realizadas por otras organizaciones externas independientes.

Referencias:

<https://emprender.pe/que-son-los-estandares-de-calidad/#:~:text=Entonces%20podemos%20decir%20que%20los,las%20necesidades%20de%20los%20consumidores.>

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>

<https://yoamoenfermeriablog.com/2019/11/22/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>