

**Nombre del alumno: Juana Beatriz Francisco Francisco**

**Nombre del profesor: María Del Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico de 2.1 a 2.4**

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

**Grado: 8 cuatrimestre**

**Grupo: A**

# Calidad de atención de salud.

## ARTÍCULOS

• Art. 117

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades.

• Art.118

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

• Art. 119

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

• Art. 120

Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

• Art .121.

Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas

• Art. 122

Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud.

• Art 123

Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados, así como las técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas en la verificación de los requisitos relativos a determinar si la calidad de producción corresponde a la calidad del diseño.

• Art 124

La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a saber: Inc. a) Los prestadores, considerados en conjunto. Inc. b) Los usuarios. Inc. c) Los administradores de la Salud

# Instrumentos de mejora continua.

## Diagrama de Pareto

### Definición

Gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente

### Husos

Para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

### Datos necesarios

- A. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia. Se clasifican las categorías colocando en primer lugar la que tiene la mayor frecuencia o costo.
- B. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado. Para la primera causa, dicho total será igual a la frecuencia de la causa..
- C. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.
- D. Dibujar barras para cada causa o categoría. Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra
- E. Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica.
- F. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica. Dibujar una línea horizontal a partir de la marca del 80% en el eje derecho hasta que toque la línea del total acumulado

## Árbol de Problemas

- a) Colocar el problema principal en el centro del árbol
- b) Identificar las causas del problema principal
- c) Relacionar las causas entre sí. Es posible que a partir de la lluvia de ideas
- d) Agrupar las causas dentro del árbol de causas
- e) Identificar los efectos del problema principal
- f) Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí

# Evaluación de la calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad

Planea

Como visión el que la calidad sea reconocida explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional de los Establecimientos de Salud, que se apliquen metodologías y herramientas de calidad, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, que permita evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son percibidas con satisfacción por la población.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

1.- Liderazgo y Compromiso de la jefatura

- Organización de soporte para promover las acciones de calidad (Responsable)
- Facilidades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos de mejora
- Mejora Reconocimiento a los equipos de mejora.

2.- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

- Desarrollo de los procesos de autoevaluación y priorización de oportunidades de mejora
- Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora
- Aporte a los resultados de la organización (Justificación)

3.-Método de Solución

- Objetivos e indicadores claramente definidos
- Aplicación de ciclos PHEA
- Recolección y análisis periódico de la información a través de diversas herramientas

4.-Trabajo en Equipo

- Noción de calidad construido participativamente y difundido
- Conformación y formalización del Equipo de Proyecto

5.- Creatividad

- Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto
- Originalidad de la solución planteada

6.- Incorpora el enfoque intercultural

- Acciones orientadas a responder a las necesidades, expectativas y percepciones de la población, tomando en cuenta su propia cultura.
- Se han establecido mecanismos de diálogo intercultural

7,- Incorpora aspectos de vigilancia

- Acciones para promover la vigilancia ciudadana involucrando a las organizaciones de base y otros actores sociales claves. (Agentes comunales, municipios, autoridades locales, otros

8.- Resultados

- Aborda las prioridades sanitarias
- Contribuye a la implementación del Modelo de atención
- Contribuye a la satisfacción del usuario externo o interno.

# Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

## Calidad

Juran

Define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

## Conjunto de técnicas

- Pensamiento sistémico
- Análisis de información
- El trabajo de equipos

Conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

## Principios básicos en el desarrollo calidad

- A) enfoque en el usuario

El conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio. Los servicios de salud deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada

- B) entender el trabajo como proceso y sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

Berwick plantea principios 6

- El mejoramiento requiere metas claras.
- El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.
- La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento.
- Entender el trabajo como proceso y sistema.
- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- No todos los cambios son mejoras.
- En la atención de salud, todo lo que no ayuda al paciente y su familia es, por definición, «desperdicio»
- La inspección por sí sola no mejora la calidad.
- La inspección es importante para la seguridad, pero no será efectiva si no está vinculada a estrategias de mejoramiento.

- c) Trabajo en Equipo

- Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes.
- En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización.

# Estándares e indicadores de calidad para el cuidado

## de enfermería.

Estándar

Planea

Es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios

Medición de la calidad de la atención de enfermería

La salud mental es factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad, la inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente, el equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo y los gastos de la institución

Procedimientos específicos de enfermería

- Baño de regadera
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño

Indicadores de calidad

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.

Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención

1. Ministración de medicamentos por vía oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
9. Notas y registros de enfermería.

## Bibliografía

- Carmen, M. d. (s.f.). CALIDAD DE LA ATENCION. *Antología Calidad en los servicios de enfermería* , Pag: 36- 51.