



**Yamilé Yenitzi Pérez Vázquez**

**María del Carmen López**

**Cuadro sinóptico**

**Calidad en los servicios de  
enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

**Bibliografía: antología Pdf.**

**Grado: 8° Cuatrimestre**

**Grupo: “A”**



# CALIDAD DE LA ATENCIÓN

## Calidad de atención de salud.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones

a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

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

#### El Diagrama de Pareto

es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden

Cómo construirlo: Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos necesarios:

- a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- b. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado.
- c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- 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

#### 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. D. Agrupar las causas dentro del árbol de causas

### Evaluación de la calidad.

El Proyecto AMARES y el Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Calidad en Salud y de las Direcciones de Salud del ámbito de intervención del Proyecto; han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad.

#### Criterios de evaluación de proyectos de mejora

##### 1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia

- Organización de soporte para promover las acciones de calidad
- Facilidades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos de 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 de Problemas y Herramientas de la Calidad

- Objetivos e indicadores claramente definidos
- Aplicación de ciclos PHEA

## Calidad de atención en enfermería

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son

Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles. Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados

Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características

Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona. Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad

Dentro de las concepciones de la calidad, ninguna difiere en establecer una relación entre las normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios

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

Un aspecto clave es que en muchos casos, la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.

### Principios del Mejoramiento de la Calidad

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos

- El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.
- Entender el trabajo como proceso y sistema
- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento
- La inspección por sí sola no mejora la calidad.

Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes

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

### El estándar

es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño idea

### procedimientos específicos de enfermería

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

### 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.