



Nombre de alumno: Rosio Vázquez
Morales

Nombre del profesor: Mtro. María del
Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Cuadro Sinóptico/
Unidad II Calidad de la Atención

Materia: Calidad en los Servicios de
Enfermería

Grado: Octavo Cuatrimestre

Grupo: "A"

Comitán de Domínguez Chiapas a Sábado 06 de Febrero de 2021.

- **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 { y exigencias del paciente individual
- **Art. 118** { La O.M.S define } Como 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 {
 - ❖ Humana
 - ❖ Científico-técnica
 - ❖ 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
- **Art. 122** { Los miembros del Equipo de Salud } deben comprometerse en la Gestión de Calidad { por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr } El más alto nivel de salud que sea posible alcanzar
- **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
- **Art. 124** { La evaluación de la Calidad Asistencia } será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud { a saber Inc. }
 - a) Los prestadores, considerados en conjunto.
 - b) Los usuarios
 - c) Los administradores de la Salud
- **Art. 126** { Los prestadores } como conjunto { deben poseer } los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética { en el sentido de la búsqueda constante de equidad, efectividad, eficiencia y adecuación

2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

2.1.1.- Instrumentos de Mejora Continúa

Diagrama de Pareto

- Diagrama de Pareto

Es un gráfico de barras verticales

el cual ayuda a determinar qué problemas

resolver y en qué orden

Las barras se acomodan

en orden descendente

- Cómo construirlo

Previo al uso del diagrama

el equipo debe haber recolectado los datos

- f) Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- g) Calcular los totales acumulados.
- h) Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- i) Dibujar barras para cada causa o categoría.
- j) Dibujar las líneas del total acumulado.
- k) 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) Agrupar las causas dentro del árbol de causas.
- d) Identificar los efectos del problema principal.
- e) Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

2.1.2.- Evaluación de la calidad

- Criterios de evaluación de proyectos de mejora

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia

Se evalúa

El compromiso y participación de la jefatura / gerencia

- Organización de soporte para promover las acciones de calidad (Responsable)
- 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

Se cuenta con herramientas y una metodología

para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación

- 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

Se examina el camino para llevar

a cabo el proyecto de mejora

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

2.1.2.- Evaluación de la calidad

- Criterios de evaluación de proyectos de mejora

4.- Trabajo en Equipo

Se evalúa la conformación del equipo

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

5.- Creatividad

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño

de las soluciones y en la forma de implantarlas

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

6.- Incorpora el enfoque intercultural

Las acciones planteadas en el proyecto

toman en cuenta la cultura de la población

- 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 ciudadana para la calidad en salud

A través del proyecto

se promueve procesos 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

Se examina los resultados planteados/ generados

por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización

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

2.2.- Calidad de Atención en Enfermería

- Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud

han aumentado los costes del sector salud

y las expectativas de la población con relación

a los servicios ofrecidos

- La enfermería

Tiene conciencia de su responsabilidad

ante la calidad del cuidado que presta

- ❖ Al paciente
- ❖ A la institución
- ❖ A la ética
- ❖ A las leyes y a las normas de la profesión

- La evaluación de la satisfacción del paciente

ha sido adoptada por las instituciones de salud

como una estrategia para alcanzar

un conjunto de percepciones relacionado

a la calidad de la atención

- La calidad de los servicios de enfermería

Se refiere también a la interacción social

que ocurre entre el usuario

o y el prestador de servicios

Involucra una actitud de atención recibida

e interés de servir por parte de éste

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

- ❖ Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.
- ❖ Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.
- ❖ Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.

- El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

Plantea tres dimensiones

b) 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.
- ✚ Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- ✚ Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- ✚ Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos

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

2.3.- Vinculación de la Calidad Total con la Calidad de Atención

- 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

- La mejora continua de la calidad utiliza

Un conjunto de técnicas que incorpora

- El pensamiento sistémico
- El análisis de información
- El trabajo de equipos

con el fin de conseguir

Mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción

- Principios del Mejoramiento de la Calidad

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora

a) Enfoque en el Usuario

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

b) Entender el trabajo como proceso y sistema

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

c) Trabajo en Equipo

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

- Berwick plantea

Los siguientes principios 6 del mejoramiento como sistema

- ❖ El mejoramiento requiere metas claras. Los sistemas complejos que involucran a personas y elementos, no mejoran si no cuentan con una agenda clara para el mejoramiento.
- ❖ 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.
- ❖ Todo mejoramiento de un sistema requiere cambios en ese sistema; entre otros, el cambio de las actuales formas de trabajar.
- ❖ 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 reducción de desperdicios es parte de la búsqueda de calidad.
- ❖ 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.

2.4.- Estándares e Indicadores de Calidad para el Cuidado de Enfermería

- El estándar

Es una declaración explícita de calidad

para determinar su grado de cumplimiento

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.

- 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.

(Silba, 2021)

Bibliografía

Silba, M. M. (2021). Calidad en los servicios de enfermería. En M. M. Silba, *Licenciatura en Enfermería* (págs. 36-51). Enero - Abril: 8º Cuatrimestre.