



**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).

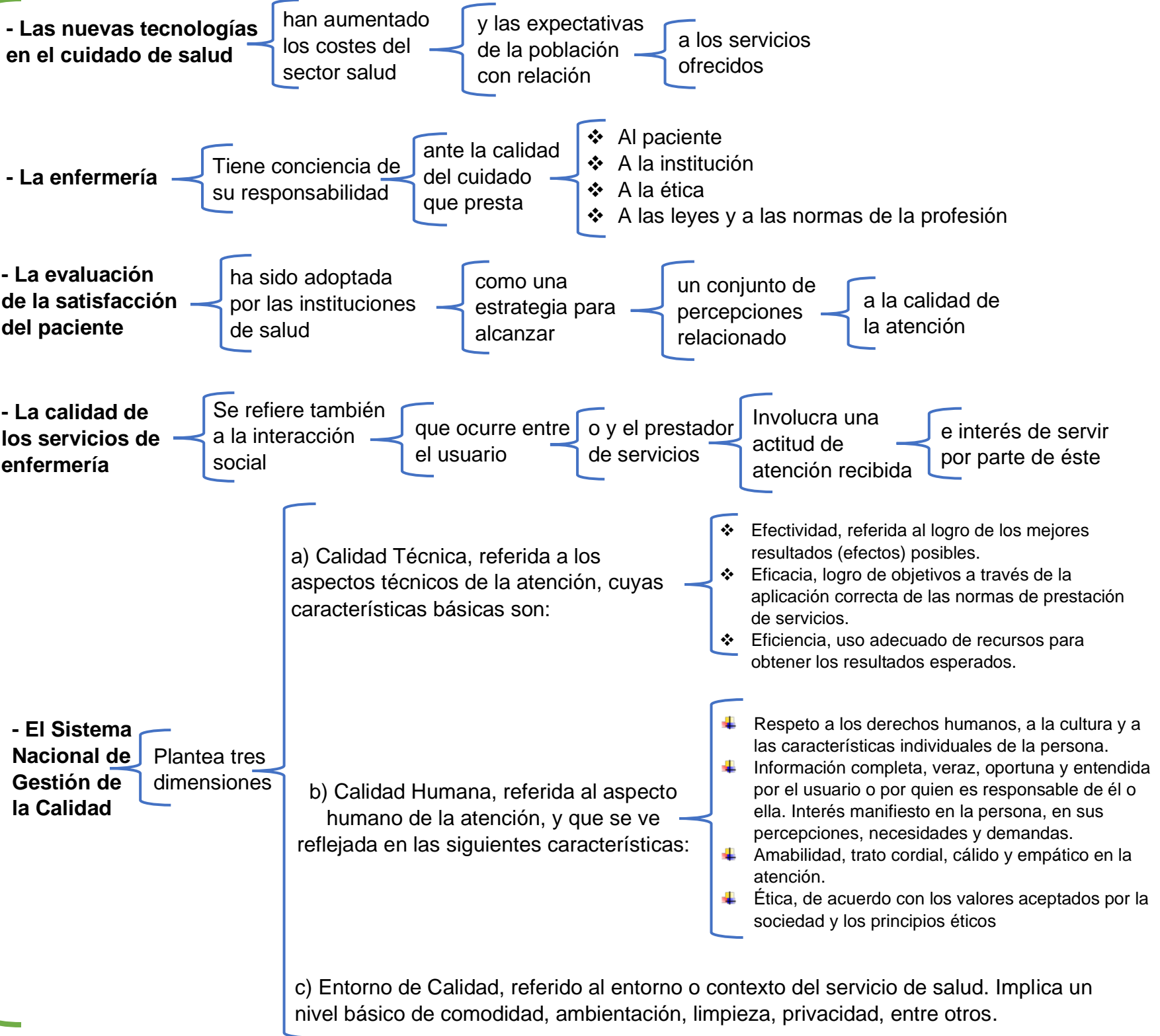
#### 8.- Resultados

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**



## 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.