

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

PRESENTA EL ALUMNO:

(Diego A. Guillen Ruiz)

GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:

**(8vo cuatrimestre "A" Lic. Enfermería
Escolarizado)**

CUADRO SINOPTICO

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

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, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad

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, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

Diagrama de Pareto

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

Husos

Este diagrama es usado 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

Árbol de Problemas

Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia. El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan, así como los efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol. En este punto es importante recordar que el problema central no debe ser planteado como la falta de una solución

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.

Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

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

Evaluación de la calidad

Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos

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)

Trabajo en Equipo

Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de calidad común, la planificación de las acciones, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación

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

Incorpora el enfoque intercultural

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual intervine, sus expectativas y percepciones

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

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

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

Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención

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

Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención

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 deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

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, tomando en consideración el contexto local