

**Nombre del alumno: Sandy Yamileth Villatoro Alvarado**

**Nombre del profesor: Maria del Carmen Lopez Silva**

**Nombre del trabajo: Cuadro sinoptico**

**Materia: Calidad en los Servicios de enfermeria**

PASIÓN POR EDUCAR

**Grado: 8**

**Grupo: "A"**

# 2.1 Calidad de atención en salud

## Art. 118

La OMS 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.

## 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.

Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas

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.

## Evaluación de la calidad

Criterios de evaluación de proyectos de mejoras:

- ✓ 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.

Identificación y selección de proyectos de mejoras:

- ✓ 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

# 2.2 Calidad de atención en enfermería

## Sistema de la calidad de gestión plantea 3 dimensiones

### Calidad de los servicios de enfermería

Se refiere también a la intención social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios

Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste

Además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

### Calidad técnica

Referida a los aspectos técnicos de atención, cuyas características son:

✓ Efectividad referida a los resultados { De los mejores efectos posibles

✓ Eficacia logros de los objetivos { A través de la aplicación correcta de las normas

✓ Integridad, que el usuario reciba las atenciones { Que su caso requiera en la red de atención

### Calidad humana

Referida al aspecto humano de la atención, con las características:

✓ Respeto a los derechos humanos { Las culturas y a las características individuales de las personas

✓ Información completa, y veraz { Y entendida por el usuario o por quien es responsable de ella o el.

✓ Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención

### Entorno de calidad

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, etc.

Stamatis (1996), diferencia bajo el término de calidad de atención { Al qué se hace en la atención, que se expresa en el uso de tecnología adecuada

Asociación Médica Americana (1984), Calidad de Atención de salud, es aquella atención: { Contribuye consistentemente a mejorar o mantener la calidad

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

**Juran define a la calidad como:**

Define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptibles de enmarcarse en reglas o estándares

En un sistema científico de una planificación estratégica

Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal

**4 principios básicos**

**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.

los servicios de salud deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios

De manera diferenciada requiriendo para ello analizar el proceso

**Entender el trabajo como proceso y sistema**

Un sistema es un conjunto de elementos interactuados para conseguir un ser compartido

El sistema toma insumos y los transforma en resultados

Un rasgo característico del sistema es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones

Que se establecen constantemente entre los distintos componentes

**Trabajo en equipo**

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

El equipo de trabajo se distingue por su equipo de trabajo

En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio,

Un área de trabajo, un proceso, o toda la organización

## 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 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.

### Indicadores de calidad

#### Objetivo:

- ✚ Mejorar la calidad de los servicios de enfermería
- ✚ Definir criterios que se traduzcan en herramientas de medición
- ✚ Garantizar las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería
- ✚ Brindar con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

### Evaluar indicadores de calidad

- ✓ Ministración de medicamentos por vía oral
- ✓ Vigilancia y control de la venoclisis instalada
- ✓ Trato digno
- ✓ Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- ✓ Prevención de úlceras por presión a pacientes hospitalizados
- ✓ Prevención de infecciones por sonda vesical instalada
- ✓ Manejo de niño con hiperbilirrubinemia
- ✓ Manejo de niño con peso inferior de 1.500 gr
- ✓ Notas y registro de enfermería

(Silva, Enero- Abril )

## Bibliografía

Silva, M. d. (Enero- Abril ). Unidad II: Calidad de la atencion . *Antología* , (págs: 36-51).