



**PRESENTA EL ALUMNO:**

Carla Yazmin Hernández Espinoza

**GRUPO, CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:**

8vo. CUATRIMESTRE "A" LICENCIATURA EN ENFERMERIA  
ESCOLARIZADO

**DOCENTE:**

María Del Carmen López Silva

**MATERIA:**

Calidad en los servicios de enfermería

**TRABAJO:**

Cuadro Sinóptico

**FECHA DE ENTREGA:**

21/Febrero/2021



# CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

## **ARTICULO 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.

## **ARTICULO 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.

## **ARTICULO 119**

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

## **ARTICULO 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.

## **ARTICULO 123**

Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados

## **ARTICULO 124**

La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud

## **ARTICULO 125**

Los miembros del Equipo de Salud deben propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad a través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para infundir la confianza que un bien o servicio va a cumplir con los requisitos de calidad

## **ARTICULO 127**

El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

## INSTRUMENTO DEL 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 DEL DIAGRA DE PARETO

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.

## COMO COSTRUIRLO:

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- Calcular los totales acumulados
- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- Dibujar barras para cada causa o categoría.
- Dibujar las líneas del total acumulado.

## ARBOL DE PROBLEMAS

- Colocar el problema principal en el centro del árbol
- Identificar las causas del problema principal
- Relacionar las causas entre sí.
- Agrupar las causas dentro del árbol de causas

- Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia
- Antes de elaborar el árbol propiamente dicho es necesario realizar una «lluvia de ideas» que permita identificar las posibles causas del problema.
- Es posible que a partir de la lluvia de ideas del paso anterior se haya obtenido una lista de causas demasiado extensa que sea necesario limpiar
- En este paso se relacionan las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de causas.

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, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

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. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

### **SISTEMA NACIONAL DE GESTION DE LA CALIDAD**

1. **Calidad Técnica**, referida a los aspectos técnicos de la atención
2. **Calidad Humana**, referida al aspecto humano de la atención
3. **Entorno de Calidad**, referido al entorno o contexto del servicio de salud.  
Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros

### **ASOCIACIÓN MÉDICA AMERICANA**

la Calidad de Atención de salud, es aquella atención que contribuye consistentemente a mejorar o mantener la calidad y/o duración de la vida.

# VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

## 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. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

## PRINCIPIOS DEL MEJORAMIENTO DE CALIDAD

1. Enfoque en el Usuario
2. Entender el trabajo como proceso y sistema
3. Trabajo en Equipo

- la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.
- La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.

La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad

# 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

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud

## INDICADORES DE CALIDAD EN EL SEGUNDO NIVEL DE ATENCION

- 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 paciente hospitalizados
- Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
- Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
- Manejo del niño con un peso inferior de 1.500gr
- Notas y registros de enfermería.