

**Nombre del profesor:** María del Carmen López

**Nombre del alumno:** Guadalupe del Carmen Hernández Velasco

**Nombre del trabajo:** Cuadro Sinóptico

**Materia:** Calidad en los servicios de enfermería

**Grado:** 8vo **Grupo:** "B"

Comitán de Domínguez Chiapas a 12 de Febrero del 2021

## 2.1.- Calidad de atención de salud.

Art.117:

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.

Su objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones

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

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. 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.

Art. 122:

Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano

Para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud

**2.1.- Calidad de atención de salud.**

Art. 124:

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

Los prestadores, considerados en conjunto

Los usuarios

Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada, y otros)

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 en la aplicación de conocimientos actualizados con la tecnología apropiada

Art. 127:

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



Art. 128:

Los administradores de la Salud, como integrantes del Equipo de Salud, deben aceptar y actuar bajo este Código

Previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la Calidad de la Atención. Son tan responsables como los prestadores directos de una buena práctica en Salud.

## 2.1.1: Instrumentos de mejora continúa

### 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 o categorías que se asocian con las barras

### 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



### Cómo construirlo

- ♠ Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia
- ♠ Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado.
- ♠ Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes
- ♠ Dibujar barras para cada causa o categoría. Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra
- ♠ Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica
- ♠ Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica. Dibujar una línea horizontal a partir de la marca del 80% en el eje derecho hasta que toque la línea del total acumulado

### Árbol 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
- ♠ Identificar los efectos del problema principal.
- ♠ Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí



## 2.1.2: Evaluación de la calidad

### El Sistema de Gestión de la Calidad

Plantea como visión el que la calidad sea reconocida explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional de los Establecimientos de Salud

Que se apliquen metodologías y herramientas de calidad, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general

### 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
- ♠ Mejora Reconocimiento a los equipos de mejora

### 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

### Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad

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

### 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

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



**2.1.2:  
Evaluación  
de la calidad**

**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

**Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud**

A través del proyecto se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada

- ♠ Acciones para promover la vigilancia ciudadana involucrando a las organizaciones de base y otros actores sociales claves

**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

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

### 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

También de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de los pacientes

### El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

#### 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

#### 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.
- ♣ Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención

#### Entorno de calidad

Referido al entorno o contexto del servicio de salud, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

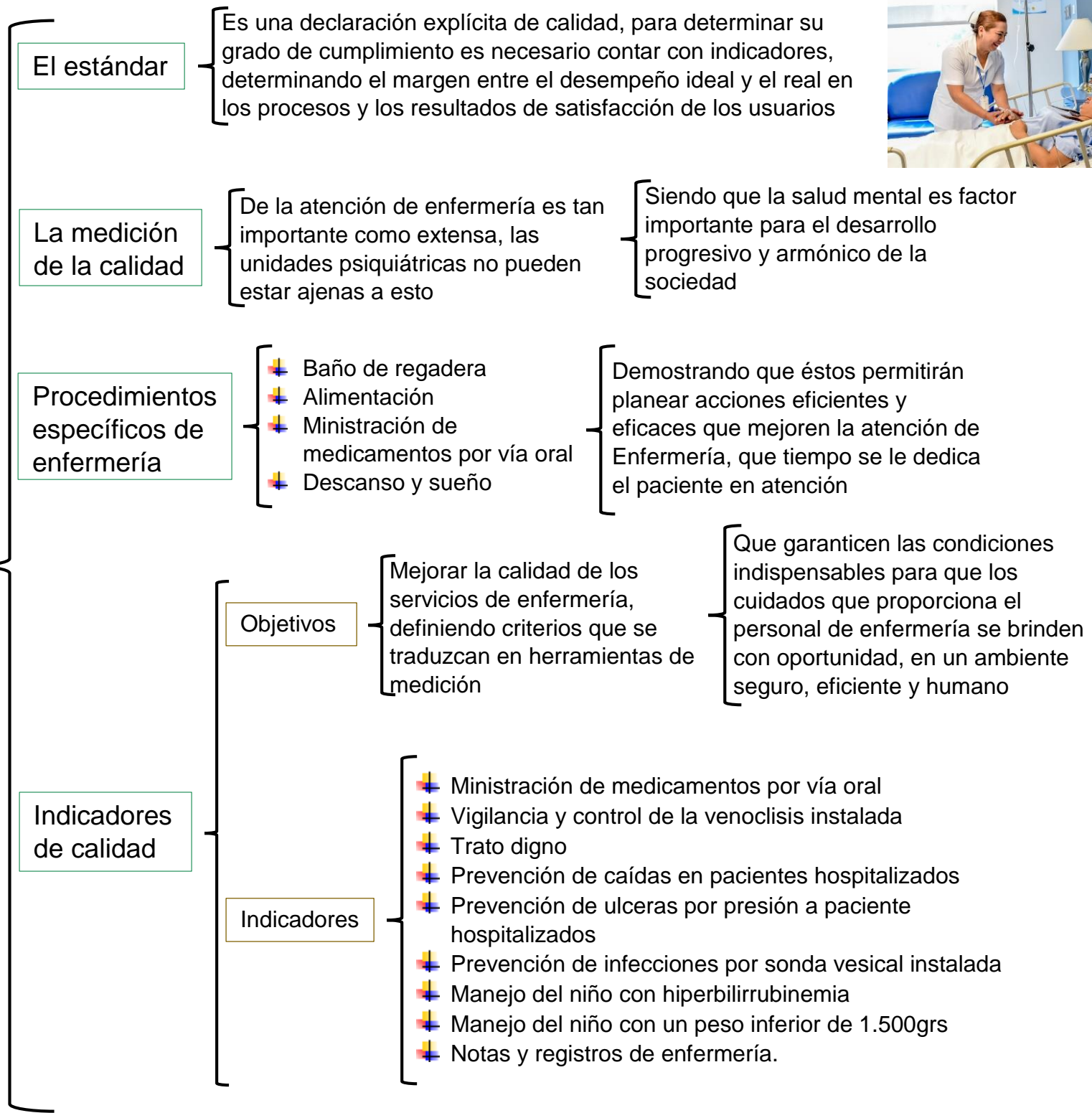


**2.3:  
Vinculación  
de la calidad  
total con la  
calidad de  
atención**





## 2.4: Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería



## Bibliografía

*Calidad en los servicios de enfermería.* (s.f.). Obtenido de Calidad en los servicios de enfermería:  
file:///C:/Users/2020/Desktop/8vo%20cuatrimestre/Antologia%20profe%20maricarmen.pdf