



**Nombre de alumnos:** Paola  
Suaznávar Ruíz

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

**Nombre del trabajo:** Cuadro  
sinóptico de la unidad 2

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

**Grado:** 8°

**Grupo:** “B”



**Art. 117** **Habla de:** Conceptos de calidad de la salud esta 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** **Habla de:** La OMS dice los requisitos para tener una calidad en enfermería, 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** **Habla de:** La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

**Art. 120** **Habla de:** Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social



**Art. 121** **Habla de:** Miembros de la salud , deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, implementación y mucho mas.

**Art. 122** **Habla de:** El equipo de salud debe comprometerse en la Gestión de Calidad 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”

**Art. 123** **Habla de:** el 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 utilizadas en la verificación de los requisitos MANUAL DE CALIDAD.

**Art. 124** **Habla de:** La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a saber, prestadores , usuarios, administradores de la salud publica.



**Art. 125** **Habla de:** - 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.

**Art. 126** **Habla de:** Los prestadores, como conjunto, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética, en el sentido de la búsqueda constante de equidad

**Art. 127** **Habla de:** - El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

## 2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.



2.1.1.-  
INSTRUMENTOS  
DE MEJORA  
CONTINÚA



**Diagrama de Pareto**

**Definición**

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

**Uso**

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 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.
- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica

**Árbol de problemas**

- Colocar el problema principal en el centro del árbol
- Relacionar las causas del problema principal
- Identificar las causas del problema principal
- 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**

**Criterios de  
evaluación de  
proyectos de  
mejora**

**1. Liderazgo y Compromiso  
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.
- Mejora Reconocimiento a los equipos de mejora.

**2. Identificación y Selección  
del Proyecto de Mejora.**

- 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**

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

**4. Trabajo en Equipo**

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

**5.- Creatividad**

- Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto
- Originalidad de la solución planteada

**6.- Incorpora el enfoque  
intercultural**

- 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**

- 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**

- 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



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

### Definición

Se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

**Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:**

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados posibles.
- Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación de las normas de prestación de servicios.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio

**Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:**

- Respeto a los derechos humanos
- Información clara, veraz y oportuna.
- Amabilidad, trato cordial y cálido, empático
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos

**Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros:**



**2.3.-  
VINCULACIÓN  
DE LA  
CALIDAD  
TOTAL CON  
LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN**

**Principios del  
Mejoramiento de  
la Calidad**

**Enfoque al usuario**

- Consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.
- Deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada, requiriendo para ello analizar si cada paso en un proceso de cambio, es relevante para alcanzar su satisfacción.

**Entender el trabajo  
como proceso y  
sistema.**

- Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos

**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 del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño

## 2.4.- ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

### 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.

#### Indicadores

- 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 1.500grs 9. Notas y registros de enfermería.



## Bibliografía

UDS. (Viernes de Enero- Abril de 2021). *Antología de calidad en los servicios de enfermería*. Obtenido de Antología de calidad en los servicios de enfermería:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>