

**Nombre del alumno: Nohemí Rebeca Pérez  
Sánchez**

---

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

**Nombre del trabajo: Cuadro Sinóptico**

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

**Grado: 8vo cuatrimestre de enfermería**

**Grupo: °B**

## 2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

**ART. 117**

La 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**

- 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**

3 Dimensiones

- a) Humana
- b) Científico-técnica
- c) Económico-financiera

**ART.120**

Los modelos de atención están avalados por el razonamiento científico y ético social

**ART. 121**

El Equipo de Salud debe participar en las Políticas de Calidad como en los objetivos generales de su planificación y estrategia para lograrla

**ART. 122**

Debe haber un compromiso para lograr el más alto nivel de salud que sea posible

**ART. 123**

El equipo de salud debe realizar acciones específicas, técnicas y actividades universales que sean aceptadas

## 2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

### ART. 124

La evaluación de calidad asistencial será responsabilidad del equipo de salud

- Los prestadores, considerados en conjunto.
- Los usuarios.
- Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada, y otros)

### ART. 125

Se debe proponer un sistema que garantice la calidad a través de acciones planificadas para infundir confianza de los servicios

### ART. 126

Los prestadores deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética 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 CONTINUA

### DIAGRAMA DE PARETO

Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden descendente

- ❖ es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o problemas
- ❖ Calcula los totales acumulados
- ❖ Dibuja barras para cada causa o categoría
- ❖ Dibujar las líneas del total acumulado
- ❖ Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica

### ARBOL DE PROBLEMAS

☺ Colocar el problema principal en el centro del árbol

Busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función

☺ Identificar las causas del problema principal

Una lluvia de ideas permite identificar las posibles causas del problema

☺ Relacionar las causas entre sí

Encontrar las causas relacionadas con el problema planteado

☺ Agrupar las causas dentro del árbol de causas

Se relacionan las causas ordenadas de acuerdo a la conexión en el problema principal

☺ Identificar los efectos del problema principal

Los efectos de un problema permiten imaginar la situación

☺ Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí

- la literatura y fuentes estadísticas revisadas
- el diagnóstico realizado del problema
- experiencia

## 2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

### Proyecto AMARES

Esta enfatizado en la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad

- ✚ Una visión en que la calidad sea reconocida
- ✚ Que se apliquen métodos y herramientas de calidad
- ✚ Superar los problemas identificados

### PROYECTOS DE MEJORA

- ✧ Liderazgo
- ✧ Organización responsable de soporte para promover acciones
- ✧ Facilidades otorgadas a los equipos de implementación
- ✧ Mejorar reconocimiento a los equipos

### IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DEL PROYECTO

- ◆ Desarrollo de los procesos de autoevaluación
- ◆ Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora
- ◆ Aporte a los resultados de la organización

### 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

### TRABAJO EN EQUIPO

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

### CREATIVIDAD

1. Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto
2. Originalidad de la solución planteada

## 2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

### 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

### 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)

### 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 ENFERMERIA

### A. 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.
- ❑ Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones
- ❑ innecesarias. Seguridad, con los menores riesgos posibles.
- ❑ Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos

### B. CALIDAD HUMANA

- 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
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad

### C. ENTORNO DE CALIDAD

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad