



**NOMBRE DE ALUMNO:** AGUILAR  
HERNÁNDEZ OSVALDO EDILMAR

**NOMBRE DEL PROFESOR:** MARÍA DEL  
CARMEN LOPEZ SILVA

**NOMBRE DEL TRABAJO:** CUADRO  
SINOPTICO. UNIDAD II

**MATERIA:** CALIDAD EN LOS SERVICIOS  
DE ENFERMERÍA

**GRADO:** 8\_º

**GRUPO:** B

Unidad II. Calidad de la atención.  
2.1 calidad de atención de salud.

Art. 117 [ Calidad de atención está vinculada a satisfacción de necesidades y exigencias en el entorno individual, familiar y social como una totalidad.

Art. 118. [ La OMS propone requisitos de alto nivel. ] [ Ejemplo ] [ Excelencia profesional, recursos eficientes, satisfacción al paciente, valoración de la salud.

Art 119. [ Calidad en salud debe entenderse en dimensiones humanas, científico técnico y económico financiero.

Art.122 [ Los miembros del equipo de salud deben comprometerse a gestionar la calidad para lograr el más alto nivel de salud posible.

Art 127. [ El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones profesionales.



2.1.1 instrumentos de mejora continua.

Diagrama de Pareto. [ Usado para identificar y asignar causas o categorías importantes de los problemas y comunicar a grupos interesados.

Cómo constituirlo [ a), se colocan las categorías a quien tiene mayor frecuencia y costo. b), sumar y crear total acumulado c), dibujar escalas d), dibujar barras para cada categoría. e), dibujar escala de porcentajes.

Árbol de problemas. [ Colocar el principal problema dentro del árbol, relacionar causas, agrupar causas. ] [ Sustentar efectos y relacionarlos entre sí. (consecuencias del problema y de otros problemas

2.1.2. evaluación de calidad

Criterios de evaluación de proyectos de mejora.

1, liderazgo y compromiso.

Se valora organización, reconocimientos, compromiso y participación en la jefatura.

2, identificación y selección del proyecto.

Uso de herramientas de análisis y aporte a resultados de la organización.

4. trabajo en equipo

Se evalúa conformación del equipo y creatividad para obtener resultados en la satisfacción del usuario externo o interno.

2.2 calidad de atención en enfermería

Calidad técnica

Efectividad, eficacia, eficiencia, seguridad y menos riesgos posibles.

Calidad humana

Respeto a los derechos, información completa y verás, amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, ética.

Entorno de calidad.

Uso de tecnología adecuada, conocimiento científico adecuada.



2.3 vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

Definición de calidad por Juran.

Sistema científico y de planificación estratégica que sostiene que el usuario es la meta principal.

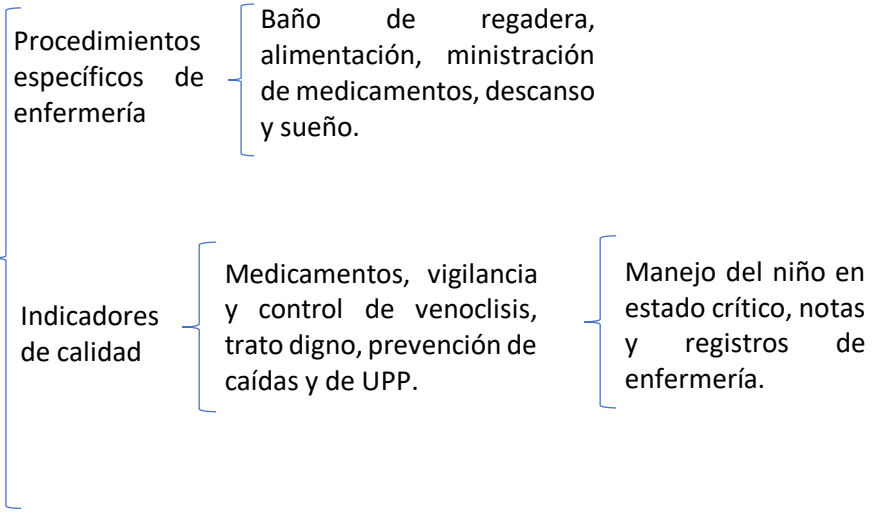
Mejoramiento como sistema.

Liderazgo, cambios demostrados, metas claras, atención de la salud y reducción de desperdicios.

Trabajo en equipo

Conjunto de personas que se reúnen para alcanzar un propósito y metas comunes.

2.4, estándares e indicadores de calidad.



### Bibliografía

Carmen, L. S. (2021). *Calidad en los servicios de Enfermería* . Comitán Chiapas : Enero - Abril.