



**Nombre del alumno (a): Araceli  
Guadalupe García Aguilar**

**Nombre del profesor (a): López Silva  
María del Carmen**

**Nombre del trabajo: cuadro  
sinóptico**

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

**Grado: octavo cuatrimestre**

**Grupo: "B"**

CALIDAD DE LA ATENCIÓN



2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD



- Artículo 117 { 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.
- Artículo 118 { 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.
- Artículo 119 { La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.
- Artículo 120 { nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social
- Artículo 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
- Artículo 122 { 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
- Artículo 123 { miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados
- Artículo 124 { evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud
- Artículo 125 { el Equipo de Salud deben propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad a través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas
- Artículo 126 { Los prestadores, como conjunto, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética
- Artículo 127 { satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.
- Artículo 128 { 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.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Diagrama de Pareto

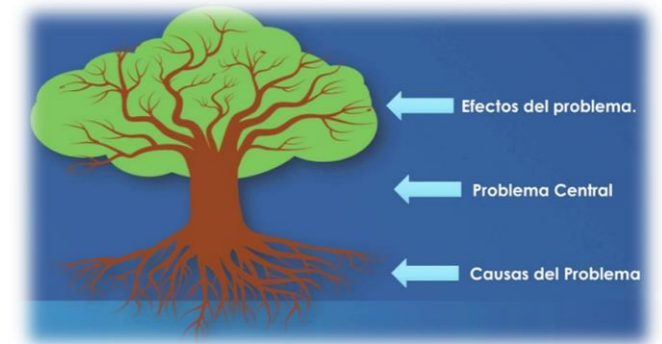
- a) Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- b) Calcular los totales acumulados.
- c) Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- d) Dibujar barras para cada causa o categoría.
- e) Dibujar las líneas del total acumulado.
- f) Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.



Diagrama de Pareto

Árbol de problemas

- a) Colocar el problema principal en el centro del árbol
- b) Identificar las causas del problema principal
- c) Relacionar las causas entre sí.
- d) Agrupar las causas dentro del árbol de causas
- e) Identificar los efectos del problema principal.
- f) Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí



CALIDAD DE LA ATENCIÓN

2.1.2.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora



- 1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.**
  - 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
  - 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**
  - 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
  - Uso de herramientas de las oportunidades de mejora
  - Aporte a los resultados de la organización
- 3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad**
  - examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación
  - Objetivos e indicadores definidos
  - Aplicación de ciclos PHEA
  - Recolección y análisis periódico de la información
- 4. Trabajo en Equipo**
  - 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.
- 5. Creatividad**
  - 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
- 6. Incorpora el enfoque intercultural**
  - acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual intervine, sus expectativas y percepciones.
  - Acciones orientadas a mecanismos de diálogo intercultural
- 7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud**
  - 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
- 8. Resultados**
  - 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.

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN

### 2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

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



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.

b) Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada

- 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. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos

c) Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud

- establecer una relación entre las normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios, tomando en consideración el contexto local.



CALIDAD DE LA ATENCIÓN

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

principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad



#### a) Enfoque en el usuario

conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio. Los servicios de salud 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.

#### b) Entender el trabajo como proceso y sistema

- El mejoramiento requiere metas claras. Los sistemas complejos que involucran a personas y elementos, no mejoran si no cuentan con una agenda clara para el mejoramiento.
- El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.
- La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento.
- Entender el trabajo como proceso y sistema.
- Todo mejoramiento de un sistema requiere cambios en ese sistema; entre otros, el cambio de las actuales formas de trabajar.
- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- No todos los cambios son mejoras.

#### c) Trabajo en Equipo

- Un grupo de trabajo 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.
- un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización



procedimientos  
específicos de enfermería

- Baño de regadera
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño

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.

evaluar indicadores  
de calidad en  
unidades de  
segundo nivel de  
atención

1. Ministración de medicamentos por vía oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
9. Notas y registros de enfermería.

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



CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN

## **Bibliografía**

- Carmen, L. S. (2021). Calidad en los Servicios de Enfermería. Comitán Chiapas: Enero - abril.