


## **Tema:** Cuadro sinóptico

- 
- **NOMBRE DEL ALUMNO:** Exar Rubeli García Hernández
  - **DOCENTE:** María del Carmen López Silva
  - **CARRERA:** Lic. Enfermería
  - **CUATRIMESTRES:** 8 "B"
  - **MATERIA:** Calidad en los servicios de enfermería

**COMITÁN DE DOMINGUEZ CHIAPAS, A 12  
FEBRERO DE 2021**

**CALIDAD DE ATENCION DE SALUD**

- Art. 117 { 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, y la valoración del impacto final en la Salud.
- Art. 119 { La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones humanas, científico-técnica, y económico-financiera.
- Art. 120 { Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.
- Art. 121 { 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
- Art. 123 { deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados
- Art. 124 { la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud
- Art. 125 { deben propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad a través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas
- Art. 126 { como conjunto, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética, en el sentido de la búsqueda constante de equidad
- Art. 127 { El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional
- Art. 128 { 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

**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. Las barras se acomodan en orden descendente

Husos

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

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

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

**EVALUACION DE LA CALIDAD**

Gestión 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

Liderazgo y Compromiso

Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo

Identificación y Selección del Proyecto

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

Método de Solución de Problemas

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

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

Creatividad

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas

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

Incorpora aspectos de vigilancia

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

Resultados

Se examina los resultados planteados/generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización

**CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA**

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

OMS

recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos

satisfacción del paciente

ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida

Calidad Técnica

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados
- 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
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos

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.
- Interés manifiesto en la persona
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta

Entorno de Calidad

Dentro de las concepciones de la calidad, ninguna difiere en establecer una relación entre las normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios, tomando en consideración el contexto local

Stamatis

diferencia bajo el término de calidad de atención o calidad técnica al qué se hace en la atención, que se expresa en el uso de tecnología adecuada y el conocimiento científico actualizado

**VINCULACION DE CALIDAD TOTAL**

calidad

la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica

un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción

**Principios del Mejoramiento de la Calidad**

Enfoque en el Usuario

consiste en el 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

Entender el trabajo como proceso y sistema

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

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

equipo

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

**ESTANDARES E INDICACIONES DE CALIDAD**

C

estándar

es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios.

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, 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

Segundo nivel de atención

- 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
- Notas y registros de enfermería.

**BIBLIOGRAFIA:**

**ANTOLOGIA  
UDS/CALIDAD EN LOS  
SERVICIOS DE  
ENFERMERIA/M.C.L. S.**