



**Nombre del alumno: Raul Alejandro Rojas Angeles**

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

**Nombre del trabajo: Cuadro sinóptico**

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

**Grado: 8° Grupo: "B"**

## 2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

Art. 117.- A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de 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.- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: 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: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

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

Art. 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, 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, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada UNIVERSIDAD DEL SURESTE 37 ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud.

### Diagrama de Pareto

El 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. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

### Diagrama de Pareto

Este diagrama 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.

### 2.1.1. INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

#### Como construirlo

a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia. Se clasifican las categorías colocando en primer lugar la que tiene la mayor frecuencia o costo. Es posible reunir las categorías con frecuencias pequeñas en una sola llamada b. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado. Para la primera causa, dicho total será igual a la frecuencia de la causa. Para la segunda, será el total acumulado de la primera más el de la segunda, y así sucesivamente. c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes. d. Dibujar barras para cada causa o categoría. Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra e. Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica. El punto de 100% se encuentra a la altura del total global acumulado; asimismo, marcar porcentajes en 80%, 60%, 40%, y 20%. Dibujar después los puntos totales acumulados en el extremo derecho de cada barra y la altura del total acumulado para cada causa

Calidad en los servicios de enfermería

Calidad en los servicios de enfermería

2.1.2. Evaluación de la calidad.

El Proyecto AMARES y el Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Calidad en Salud y de las Direcciones de Salud del ámbito de intervención del Proyecto; han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad.

Criterios

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia: Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora: 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.
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad: 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
4. Trabajo en Equipo: Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de calidad común, la planificación de las acciones.
5. Creatividad: Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.
6. 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.
7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud: A través del proyecto se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.
8. Resultados: Se examina los resultados planteados/generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización.

2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

la Organización Mundial de Salud 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. La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión.

Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

- Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad.
- Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características: respeto a derechos humanos, información completa, amabilidad, ética.
- 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.

Calidad en los servicios de enfermería

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

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

Principios del Mejoramiento de la Calidad

- a) Enfoque en el Usuario: El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.
- b) ) Entender el trabajo como proceso y sistema: Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.
- c) 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.

El 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. La medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante como extensa, las unidades psiquiátricas no pueden estar ajenas a esto.

procedimientos específicos de enfermería

- Baño de regadera, Alimentación, Ministración de medicamentos por vía oral, Descanso y sueño. Demostrando que éstos permitirán planear acciones eficientes y eficaces que mejoren la atención de Enfermería, que tiempo se le dedica el paciente en atención, luego si se obtuvieron la confiabilidad necesaria con el paciente.

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

- 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.

## Bibliografía

SILVA, M. D. (s.f.). Obtenido de <http://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/c36c7178e03d8051fa25b33075331ed3.pdf>