

**PRESENTA EL ALUMNO:**

Jhoana Valeria Narvárez Flores

**GRUPO, CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:**

8vo CUATRIMESTRE "B" LICENCIATURA EN  
ENFERMERIA ESCOLARIZADO



**DOCENTE:** María del Carmen Lopez

**MATERIA:** Calidad de los servicios de enfermería

**TRABAJO:** Cuadro sinóptico

**FECHA:** 11/02/2021

# UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION

## 2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

### Artículos:

- 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, eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.
- 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
  - La valoración del impacto final en la Salud.
- Art. 119 La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones:
  - Humana, científico-técnica, y 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 en 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 sobre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”
- Art. 126 Los prestadores deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética, en el sentido de la búsqueda constante de equidad, efectividad, eficiencia y adecuación en la aplicación de conocimientos actualizados con la tecnología.
- Art.127 El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

### Instrumentos de mejora continua:

- Diagrama de Pareto:
  - Concepto: Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.
  - Usos:
    - 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.

# UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION

## 2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

### Instrumentos de mejora continua:



Árbol de  
problemas:

#### Concepto:

Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia. El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces.

#### Pasos:

1. Colocar el problema principal en el centro del árbol
2. Identificar las causas del problema principal
3. Relacionar las causas entre sí.
4. Agrupar las causas dentro del árbol de causas
5. Identificar los efectos del problema principal.
6. Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí

### Evaluación de la calidad:

#### Criterios de evaluación:

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 y las herramientas de la calidad.
4. 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.
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.

# UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION

## 2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

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

Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

Aunque diversos países presentan problemas en la calidad y seguridad de la atención hospitalaria, esfuerzos han sido observados para mejorar su eficiencia y eficacia

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

1. Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
2. Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:
3. Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad

Efectividad, eficiencia, eficacia, continuidad, seguridad y integridad

Respeto a los derechos humanos, información completa, amabilidad y ética

## 2.3. Vinculación de la calidad total con la calidad de atención:

Principios del Mejoramiento de la Calidad:

- Trabajo en equipo:
- Enfoque en el usuario:
- Entender el trabajo como sistemas:

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

El 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, requiriendo para ello analizar si cada paso en un proceso de cambio, es relevante para alcanzar su satisfacción

Un sistema es un 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. Un rasgo característico del sistema es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones que se establecen constantemente entre los distintos componentes.

## UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION

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

Evaluar indicadores de  
calidad en unidades de  
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 hiperbilirrubinemi
- Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
- Notas y registros de enfermería.

(Enfermería de calidad, 2020)

### Bibliografía

Enfermería de calidad. (2020). En M. d. Lopez, *Enfermería de calidad* (págs. 36-51). Comitan: UDS.