

- 
- Materia: Calidad en los servicios de enfermería
 - Carrera: Lic. En enfermería
 - Cuatrimestre: 8° cuatrimestre
 - Alumno: Edison moisés Pimentel cruz
 - Catedrático/a: María del Carmen López



UNIDAD II
CALIDAD DE LA
ATENCIÓN

Calidad de atención de salud

Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia

De su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad

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.

UNIDAD II
CALIDAD DE LA
ATENCIÓN

INSTRUMENTOS
DE MEJORA
CONTINUA.

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.

Husos

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.

Cómo 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.

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.

Cómo 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.

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.

UNIDAD II
CALIDAD DE LA
ATENCIÓN

Árbol de Problemas

Colocar el problema principal en el centro del árbol. Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.

Identificar las causas del problema principal. Antes de elaborar el árbol propiamente dicho es necesario realizar una «lluvia de ideas» que permita identificar las posibles causas del problema.

- 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.

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, que se apliquen metodologías y herramientas de calidad.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

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
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
4. Trabajo en Equipo

5. Creatividad
6. Incorpora el enfoque intercultural
7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
8. Resultados

UNIDAD II
CALIDAD DE LA
ATENCIÓN

CALIDAD DE
ATENCIÓN EN
ENFERMERÍA

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería,

enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

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.

La evaluación de
la 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

con el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de esos servicios

UNIDAD II
CALIDAD DE LA
ATENCIÓN

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.

La mejora

continua de la calidad utiliza 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.

Originalmente, la mejora fue pensada dependiente sólo de la adquisición de más y mejores tecnologías, como máquinas o procedimientos.

- 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; siendo que la salud mental es factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad

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

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.

BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfnuo.

Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996.