

Nombre del alumno:

**LOURDES GOMEZ RAMIREZ**

Nombre del profesor:

**LIC.MARIA DEL CARMEN LOPEZ**

Nombre del trabajo:

**CUADRO SINOPTICO**

Materia:

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

Grado: **8° CUATRIMESTRE**

Grupo: **C**

Comitán de Domínguez Chiapas a 2 de FEBRERO de 2021.

# Unidad II

## CALIDAD DE LA ATENCION

### CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

Calidad de la Atención en Salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

La OMS 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.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones:

- humana
- científico-técnica,
- económico-financiera.

Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS

Los prestadores, como conjunto, 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 apropiada.

### INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

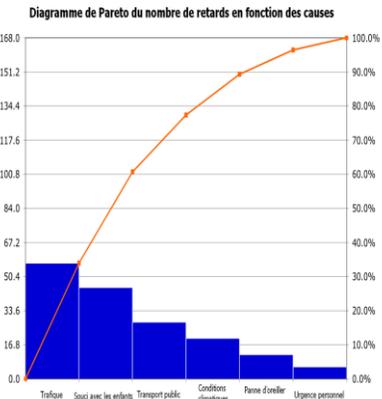
#### Diagrama de Pareto

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.

Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos necesarios

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.



### EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

#### Criterios de evaluación de proyectos de mejora

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

-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.

#### Método de Solución de Problemas y 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 interviene, sus expectativas y percepciones.

#### Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud

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

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**

Se refiere a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

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, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

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.

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

- Calidad Técnica
- Calidad Humana
- Entorno de Calidad



**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.

Principios del Mejoramiento de la Calidad

- a) Enfoque en el Usuario
- b) Entender el trabajo como proceso y sistema
- c) Trabajo en Equipo

**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

Se validaron instrumentos con enfoque de sistema, que se sirvan de guía para evaluar la atención de enfermería en unidades psiquiátricas, a través de: 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.

BIBLIOGRAFIA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/files/asignatura/5f3c75e5645bb8e3ec83fcdd8379c0df.pdf>