



**Nombre del alumno:**

Christian Acevedo Lavalle.

**Nombre del profesor:**

María del Carmen López.

**Nombre del trabajo:** Cuadro Sinóptico  
“CALIDAD DE LA ATENCIÓN”.

**Materia:**

Calidad en los servicios de  
Enfermería.

**Grado:**

8° Vo Cuatrimestre.

**Grupo:** “C”.

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.

Art. 119

La calidad de salud debe entenderse englobado tres dimensiones:

- a) Humana
- b) Científico-técnico
- c) Económico-financiera

Art. 120

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

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 ser humano para lograr.

“El más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”.

Art. 123

Los miembros del equipo de salud deben realizar acciones específicas para aplicar controles de calidad que sean universalmente aceptados, así como la técnicas y actividades de carácter operativo.

En la verificación de los requisitos relativos a determinar si la calidad de producción corresponde a la calidad del diseño.

Art. 124

La evaluación de la calidad asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del equipo de salud.

- a) Los prestadores, considerados en conjunto.
- b) Los usuarios.
- c) Los administradores de la salud.

Art. 125

Los miembros del equipo de salud deben proponer a obtener sistemas de aseguramiento de garantía de calidad a través de un conjunto.

De acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para infundir la confianza que un bien o servicio va a cumplir con los requisitos.

Instrumentos de mejora continua

Diagrama de Pareto

¿Qué es?

Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que 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.

Como construirlo

- Establecer las categorías o causas en orden desencadenante, 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

a) Colocar el problema principal es el centro del árbol.

Es un método que busca establecer las acusas y efectos de un problema y las ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.

b) Identificar las causas del problema principal.

Es necesario hacer una lluvia de ideas que permita identificar las posibles causas del problema. Consiste en hacer una lista de estas.

c) Agrupar las causas dentro del árbol de causas.

Se relacionan las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de causas.

e) Identificar los efectos del problema principal.

Permiten imaginar la situación que existiría si el proyecto no se implementara, es decir, si el primero subsistiera. Existen dos tipos de efectos los actuales y los potenciales.

f) Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

Deben de estar sustentados mediante la literatura y fuentes estadísticas revisadas, el diagnóstico del problema y/o la experiencia.

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.

- Organización de soporte para promover las acciones de calidad.
- Facilidades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos.
- Mejora reconocimientos a los equipos de mejora.

2. Identificación y Selección de Proyectos de Mejora.

Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación.

- Desarrollo de los procesos de autoevaluación y priorización de oportunidades de mejora.
- Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora.
- Aporte a los resultados de la organización.

3.Método de solución de Problemas y Herramientas de la Calidad.

Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora.

- Objetivos e indicadores claramente definidos.
- Aplicación de ciclos PHEA.
- Recolección y análisis periódico de la información a través de diversas herramientas.

4.Trabajo de Equipo.

Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de la calidad común, la planificación de las acciones, la gestión del tiempo.

- Noción de calidad construido participativamente y difundido.
- Conformación y formalización del equipo de proyecto.

5.Creatividad.

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

- Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto.
- Originalidad de las soluciones planteada.

6. Incorpora el enfoque intercultural.

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual interviene.

- Acciones orientadas a responder las necesidades, expectativas y percepciones de la población.
- Se han establecido mecanismos de diálogo intercultural.

# Calidad de la atención

## Dimensiones de la gestión de la calidad.

La evaluación de la satisfacción del paciente.

Ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepción del paciente hospitalizado con relación al cuidado recibido.

Calidad técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados.
- Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de presentación de servicios.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio.

Calidad humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:

- Respecto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios.

Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

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

Juran

Define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcas en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica.

Aspecto clave

La calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.

# Calidad de la atención

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

Principios básicos en el desarrollo de proceso de mejora continua de la calidad.

Enfoque en el usuario.

Consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Entender el trabajo como proceso y sistema.

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

Trabajo en equipo

Es un grupo pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. Se distinguen por establecer compromisos.

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

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.

Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención.

1. Administración 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 pacientes 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.

## **Fuente de consulta.**

López., M. d. (2021 ). Calidad de la atención . *Antología UDS* , 36-51.