

**LE. MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILBA**

**PRESENTA EL ALUMNO:**

**YOVANA RODRIGUEZ AGUILAR**

**8 "B " SEMIESCOLARIZADO**

Comitán de Domínguez, Chiapas , 10 de abril del 2021

## **INTRODUCCIÓN**

La calidad de la atención de salud es la provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los pacientes.

La calidad en salud nace y desarrolla en forma conjunta con el desarrollo, pero tenemos que tener presente que este desarrollo ha sido en forma lenta y paulatina. Es por esta razón que comenzaremos a entender este tema, teniendo en cuenta los conceptos básicos de lo que es la calidad total, su evolución y su historia.

## **CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD**

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.

### **INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.**

#### **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.

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 descendente de frecuencia de ocurrencia
- Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado
- 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

### **EVALUACIÓN 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, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, que permita evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son percibidas con satisfacción por la población.

## **Criterios de evaluación de proyectos de mejora**

- ✚ Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.
- ✚ Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
- ✚ Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
- ✚ Trabajo en Equipo
- ✚ Creatividad
- ✚ Incorpora el enfoque intercultural
- ✚ Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- ✚ Resultados

## **CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**

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

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también 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

### **Tres dimensiones:**

- **Calidad Técnica:** referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: → Efectividad→ Eficacia. → Eficiencia → Continuidad→ Integralidad.
- **Calidad Humana:** referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características: → Respeto a los derechos humanos→ Información completa → Ética
- **Entorno de Calidad:** referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

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

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.

La calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados. La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.

### **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.

## **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.

### **INDICADORES DE CALIDAD**

Existen diferentes tipos de indicadores de calidad en donde para el personal de enfermería ayuda a tener una mejor calidad para los pacientes:

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.

## **EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA**

### **“CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES”**

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución.

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.

Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad.

#### **Del servicio o de los cuidados.**

Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario.

#### **CLASIFICACIÓN**

- **Indicadores centinela:** Son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención específica suficiente como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca.
- **Los indicadores trazadores:** Son aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica; y sus resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica de ésta.
- **Los indicadores positivos:** se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares.

- **Los indicadores negativos:** hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema.

## **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

La supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, sean los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio.

## **REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN.**

Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, su realización correcta permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

## **CONCLUSIÓN**

La mayor satisfacción de los pacientes y usuarios redundará en una mayor satisfacción y mejor percepción de las instituciones públicas de prestación de servicios y un aumento de la confianza en lo público.

Esto favorece, asimismo, la incorporación al imaginario colectivo de la cultura de la calidad. A fin de cuentas, la eficiencia en el gasto público y la adecuada prestación de servicios en condiciones de calidad e igualdad es una de las prioridades descritas como principios informadores a lo largo y ancho.