

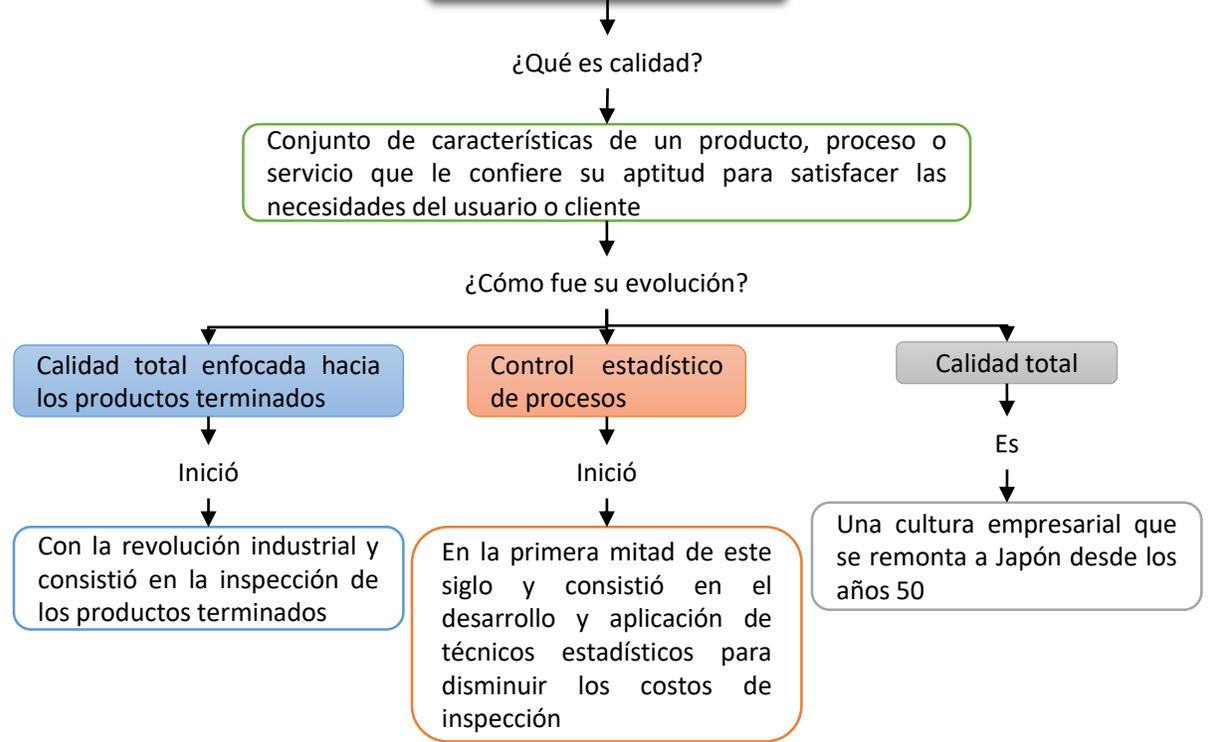
## ANTECEDENTES Y CALIDAD DE LA ATENCION



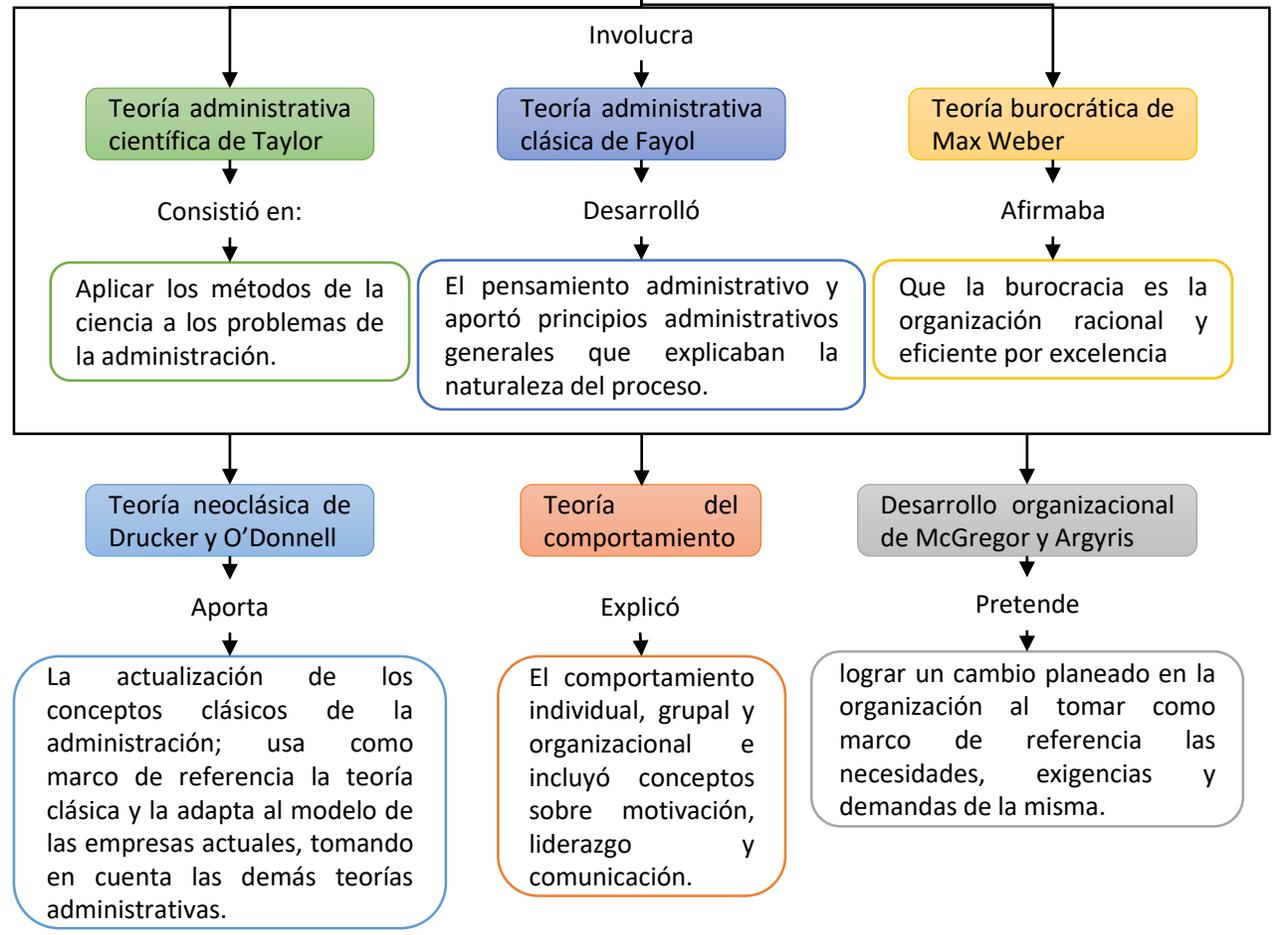
- Materia: Calidad en los servicios de Enfermería.
- Catedrática: López Silba María del Carmen.
- Carrera: Enfermería
- Cuatrimestre: 8vo Cuatrimestre.
- Alumno: Gutiérrez Santizo Edwin Orlando.

# UNIDAD I ANTECEDENTES

## 1.1 Antecedentes históricos

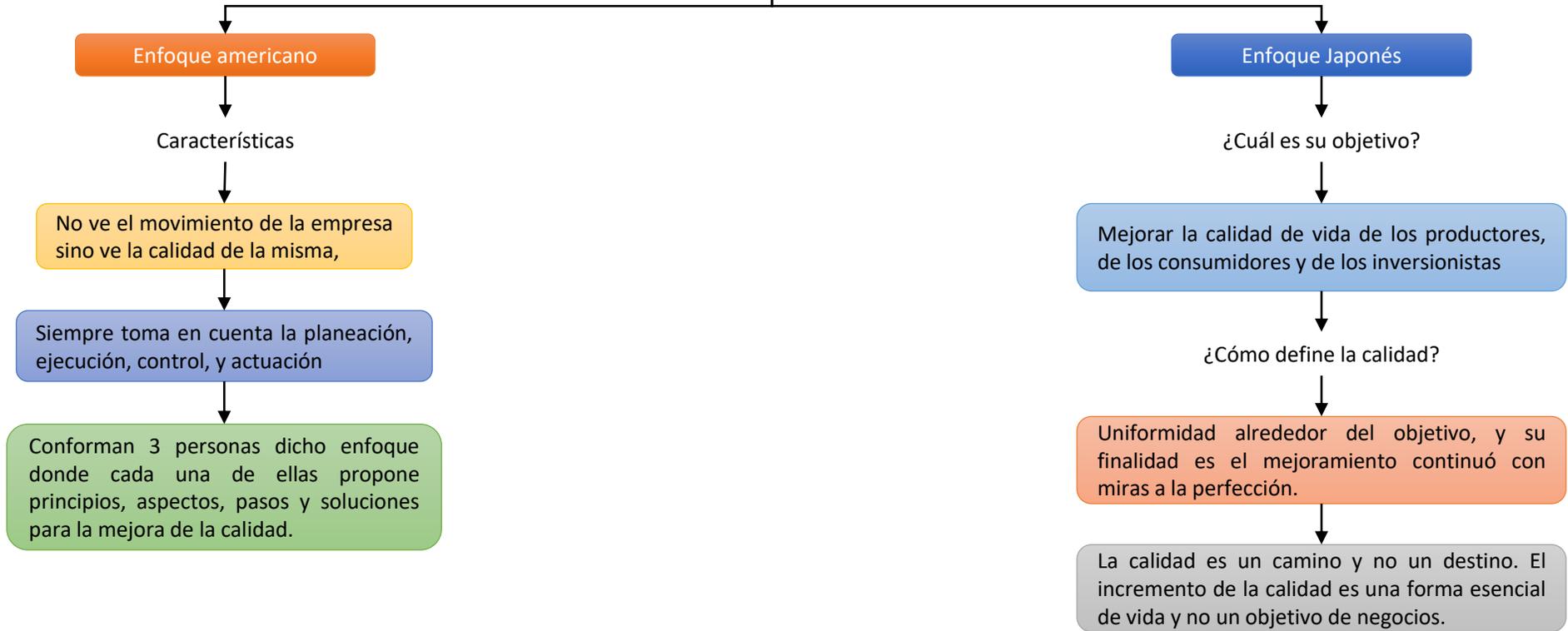


## 1.2 Teorías que soportan el trabajo de calidad



# UNIDAD I ANTECEDENTES

## 1.3 Enfoques Americano-Japonés



# UNIDAD II Calidad de la atención

## 2.1 Calidad de atención de salud

Vinculada con

La satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

Basada en

La organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

Requisitos para alcanzar la calidad en salud

Alto nivel de excelencia profesional

valoración del impacto final en la Salud

Mínimo riesgo para el paciente

Alto grado de satisfacción del paciente

Uso eficiente de los recursos

Debe englobar 3 dimensiones

Humana

Científico-técnica

Económico-financiera

## 2.1.1 Instrumentos de mejora continua

### Diagrama de Pareto

¿Qué es?

Gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden.

¿Para que sirve?

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.

### Árbol de problemas

¿Qué es?

Método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia

Características

El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan

Los efectos que se desprenden del mismo, conforman las ramas del árbol

¿Para que sirve?

Para llegar a la solución de un problema mediante un análisis mas profundo.

## 2.1.2 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

### Criterios de evaluación de proyectos de mejora

#### I. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia

Consiste en

Evaluar el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo

#### IV. Trabajo en Equipo

Consiste en

Evaluar 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

#### VII. 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.

#### II. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

Consiste en

Desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos

#### V. Creatividad

Consiste en

Evaluar la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas

#### III. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Consiste en

Examinar 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.

#### VI. Incorpora el enfoque intercultural

Consiste en que

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual interviene, sus expectativas y percepciones

#### VIII. Resultados

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

## 2.2 Calidad de atención en enfermería

Se refiere a

La interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios

Que 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.

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

### Calidad Técnica

Se refiere a

Los aspectos técnicos de la atención

Sus características son

Efectividad

Eficacia

Eficiencia

Continuidad

Integralidad

### Calidad Humana

Se refiere a

El aspecto humano de la atención

Sus características son

Respeto 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

Ética

### Entorno de Calidad

Se refiere a

El entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.

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

La calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.

#### Principios del Mejoramiento 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

¿Qué es?

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

##### Trabajo en equipo

¿Qué es?

El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño

### 2.4 Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

¿Qué es un 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

¿Cuál es el objetivo de los 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.

¿Cuáles son?

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.

## FUENTE DE INFORMACIÓN

- López, M. (2021). Calidad en los servicios de enfermería. Marzo 13, 2021, de UDS Sitio web: <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/84bee403c673bf9cd0a7292bc5e78378.pdf>