

**UNIVERSIDAD DEL  
SURESTE**

**PROFESOR:  
MIRIA DEL CARMEN LOPEZ  
SILBA**

**MATERIA:  
CALIDAD EN LOS  
SERVICIOS DE ENFERMERÍA  
MODULO: II**

**LICENCIATURA:  
ENFERMERIA  
CUATRIMESTRE:  
8°**

**MODALIDAD:  
SEMIESCOLARIZADO**

**ALUMNO:  
SELENE MERCEDES LOPEZ LOPEZ  
TRABAJO:  
ENSAYO**

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo dará una explicación concreta de los temas que son, la unidad dos y la unidad cuatro, la unidad dos se refiere a la calidad de la atención, esta significa la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa 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. También hace mención de los instrumentos de mejora continua, el diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden, los husos que se le da y como construirlo. La calidad de atención en enfermería es la satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. La vinculación de la calidad total con la calidad de atención se define como un atributo claramente definible y susceptible de enarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. 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, los indicadores de calidad es mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición. La unidad cuatro se refieren a los criterios de evaluación de la atención, teniendo puntos importantes uno de ellos se llama criterios de evaluación de la atención, el siguiente punto menciona los registros y formas de evaluación, el punto tres es la supervisión de la atención de enfermería.

## UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION

### Calidad de atención de salud

Esta se basa por artículos los cuales son importantes para brindarle una buena atención al paciente el art. 117 este tiene como concepto de calidad como la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individualmente.

Se basa 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.

El art. 118 según la OMS define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en 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.

El art. 119 La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

El Art.120 Los nuevos Modelos de Atención debe estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla.

Art. 122.- Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, obre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”.

123.- Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados.

Art. 124.- La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a) Los prestadores, considerados en conjunto. Inc. b) Los usuarios. Inc. c) Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada, y otros)

## 2.1.1 instrumentos de mejora continua

### 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, los husos de diagrama es 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. Para construirlo el equipo de enfermería debe recolectar los datos necesarios: a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia, b. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado, c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes, d. Dibujar barras para cada causa o categoría, e. Dibujar las líneas del total acumulado, f. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

### Árbol de Problemas

a. Colocar el problema principal en el centro del árbol, b. Identificar las causas del problema principal, Relacionar las causas entre sí.

## 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

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.

## 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.

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

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. Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

## 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.

## 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”

## CONCLUSIÓN

Mi conclusión de las unidades dos y cuatros es la siguiente se refieren a la calidad de atención que se le brinda al paciente es una de las responsabilidades más grandes que se tiene como personal de salud ya que el objetivo de este siempre será mantener el bienestar del paciente de manera segura y eficaz para su pronta recuperación, recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud, cada uno de los artículos con forme a los comentarios que cada uno tiene llegan a la misma respuesta que es la calidad de servicios brindados a cada uno de los pacientes, para también saber que el Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden, el siguiente punto se refería al estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, los indicadores de calidad trata de mejorar la calidad de los servicios.