



Nombre de alumnos: Esmeralda Aguilar
Avendaño

Nombre del profesor: María del Carmen López
Silva

Nombre del trabajo: cuadro sinóptico

Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "c"

la calidad en salud se está conociendo su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo implementando diversas formas de control de calidad en salud, la calidad en salud nace y desarrolla en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero tenemos que tener presente que este desarrollo ha sido en forma lenta y paulatina. Es por ello que comenzaremos a entender este tema, teniendo en cuenta los conceptos básicos de lo que es la calidad total.

El despliegue de la función de calidad tiene su base en la medición de los resultados, los procesos y el análisis del grado de satisfacción de pacientes y usuarios, logrando una mejora continua, y a si los esfuerzos deben de estar orientados al cómo se hacen las cosas, a la estandarización de procesos y la acreditación de los servicios.

2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

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. 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.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera. Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social. 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 El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

2.1.1.- INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. 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. Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado 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.
- d. Dibujar barras para cada causa o categoría.
- e. Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica.
- f. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica. Dibujar una línea horizontal a partir de la marca del 80% en el eje derecho hasta que toque la línea del total acumulado

Árbol de Problemas

- a. Colocar el problema principal en el centro del árbol
- b. . Identificar las causas del problema principal
- c. Relacionar las causas entre sí.
- d. Agrupar las causas dentro del árbol de causas
- e. . Identificar los efectos del problema principal.
- f. Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

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, 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

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
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejoras del equipo
3. -Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
4. -Trabajo en Equipo
5. - Creatividad
6. - Incorpora el enfoque intercultural
7. . Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
8. .- Resultados

2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes. 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 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 adquiere informaciones que benefician la organización de esos servicios.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

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. 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.

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua 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.

2.4.- ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

La medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante como extensa.

- Baño de regadera,
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño.

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. Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.

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. Es un valor cuantificable que puede usarse para evaluar el rendimiento a través del tiempo por

medio de análisis trimestrales de datos acumulados, en vez de sólo ser una evaluación periódica en un momento dado.

deben estar sujetas a los siguientes criterios:

- Pertenencia
- Sensibilidad
- Especificidad
- Exclusividad
- Validez
- Confiabilidad
- Comprensibilidad

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 en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado

En cuanto a la parte académica, el perfil para optar por el puesto de supervisor en enfermería debe ser: obtener el título de licenciatura como lo dicta la ley, sin embargo, es importante que se preparen diariamente realizando su trabajo con calidad de acuerdo a los principios científicos, tratar de mantener actualizados sus conocimientos y no alejarse de los servicios de los usuarios, apuntó la docente.

La comunicación asertiva debe prevalecer en esta figura para así evitar conflictos y saber manejar los que se presenten, pero ante todo es importante hacer

señalamientos con respeto a todas las personas tanto usuarios como a profesionales que se tengan a cargo.

CONCLUSION.

La calidad y seguridad de los pacientes son prioridad para enfermería, la evaluación es un proceso que contribuye a la garantía de calidad, la promoción de la calidad en la formación de recursos humanos en enfermería es una responsabilidad legal, a la cual la información de los recursos humanos para la salud es un tema de seguridad para los pacientes.