



**Nombre de alumnos: RABELO ESPINOSA  
MARISOL**

**Nombre del profesor: LOPEZ MARIA DEL  
CARMEN**

**Nombre del trabajo: ENSAYO “2da. y 4ta.  
Unidad**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERIA**

**Grado: 8°**

**Grupo: “C”**

Comitán de Domínguez Chiapas a 10 de Abril 2021.

## CALIDAD DE LA ATENCION

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, nos da a conocer el Art. 117.

Consiste en que haya un cambio que tiene como objetivos lograr niveles de excelencia eliminando así por completo errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

### Diagrama de Pareto

Consiste en 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.

### Evaluación de la calidad.

El Proyecto AMARES y el Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Calidad en Salud y de las Direcciones de Salud del ámbito de intervención del Proyecto; han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad.

**Criterios de la evaluación de la atención, proceso de la evolución 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 supervisión en enfermería es conocida como una de las responsabilidades mas grandes que un profesional puede ejercer.

La supervisión en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional.

La Organización Mundial de la Salud nos define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. Todos estos puntos marcados en el Art. 118.

La calidad de salud debe de entenderse a manera de tres dimensiones que nos señala el Art. 119: de manera humana, de manera científico-técnica y de manera económico-financiera.

El Art. 120 nos habla que los nuevos modelos de atención deberán estar avalados por el razonamiento ético-social y científico.

Los miembros del equipo de salud deberán participar de las Políticas de Calidad, definiendo los objetivos generales de su planificación y estrategia para lograrlo; Art. 121.

Los miembros del Equipo de Salud deberán estar bien comprometidos en lo que es la Gestión de Calidad.

Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para así poder aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados, así como técnicas y actividades de carácter operativo que son utilizadas en la verificación de los requisitos relativos a determinar si la calidad de producción corresponde a la calidad del diseño.

Estas acciones deben permitir medir la Calidad Real, compararla con las Normas y actuar sobre las diferencias. Art. 123

Sera responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud a saber lo siguiente según el Art. 124 de la calidad a la Evaluación asistencial: Inc. Los prestadores, considerados en conjunto, Inc. Los usuarios, Inc. Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada, y otros). El Art. 125 los miembros del equipo de salud deberán de propender a obtener sistemas de aseguramiento de garantía de calidad a través de todo un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas.

Los prestadores, como conjunto, deberán poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética, esto en el sentido de la búsqueda constante de equidad, efectividad, eficiencia y adecuación en la aplicación de conocimientos actualizados. Nos dice el Art. 126

El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional. Art. 127

Los administradores de la Salud, como integrantes del Equipo de Salud, deben aceptar y actuar bajo este Código, previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la Calidad de la Atención. Art. 128

Instrumentos de Mejora Continua.

Diagrama de patero:

El uso de estos diagramas es para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías que sean importantes de los problemas. Para poder construirlo el equipo deberá haber recolectado los datos necesarios como: Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia, calcular los totales acumulados sumando de esta manera las frecuencias para que posteriormente se cree un total acumulado, dibujar y poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes, se deberá dibujar barras para cada categoría, de la misma manera también la de las barras acumuladas.

Por otro lado, se encuentra el árbol de problemas:

Aquello que sea el problema deberá centrarse en el centro del árbol, este es un método que se utiliza en busca de establecer las causas y efectos de un problema y los ordena de manera estructurada en función a su correspondencia. En este punto es importante recordar que aquel que sea el problema central no debe ser planteado como la falta de una solución. Al mismo tiempo deberá identificar las causas del problema principal. Antes de elaborar el árbol propiamente dicho es necesario realizar una lluvia de ideas que permita identificar las posibles causas del problema. Por otro lado, habrá que relacionar las causas entre sí. Es posible que a partir de la lluvia de ideas del paso anterior se haya obtenido una lista de causas demasiado extensa que sea necesario limpiar, pues pueden incluir algunas que no sean muy importantes y otras que no se encuentren relacionadas con el problema planteado sino con otro.

Evaluación de la calidad:

Para ir superando los problemas identificados, y garantizar la calidad de los servicios de salud, se requerirá del esfuerzo y la visión compartida de los diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario; pasando progresivamente del proceso de autoevaluación al mejoramiento continuo, a través de la implementación de programas de gestión de la calidad.

Calidad de atención en enfermería

Ahora en el cuidado de la salud nuevas tecnologías han aumentado los costos del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos.

Por lo tanto, la Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos.

Es de suma importancia cuidar la satisfacción del paciente además de que ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

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. Los últimos años, varias investigaciones fueron desarrolladas con objeto de conocer la percepción del paciente hospitalizado con relación al cuidado recibido. Sin embargo, pocas investigaciones demuestran la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

En este punto la satisfacción del usuario es la meta principal. La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistemático, el análisis de información y el trabajo en equipos.

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

Para poder determinar el grado de cumplimiento en esta faceta es necesario contar con indicadores para así poder determinar el margen del desempeño el ideal y el real en los procesos y los resultados en satisfacción de los usuarios.

El objetivo de los indicadores de calidad se centra en mejorar la calidad de los servicios en enfermería, poniendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición para que estos garanticen las condiciones indispensables para que así los cuidados que brinde el personal sean de calidad.

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

Criterios de evaluación de la atención

El poder recibir una atención de calidad es un derecho que todas las personas tienen y garantizar es un compromiso de las instituciones del Sistema Nacional de Salud. Otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante.

Esta evaluación se dirige a la estructura hacia el marco en el cual se encontrará el apoyo de las instituciones de salud esto hace referencia al tipo de recursos que estos utilizan para desarrollar sus funciones y de esta manera satisfacer la demanda de los servicios.

Esta evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan.

Evaluación de los indicadores de enfermería:

La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar, debe hacer con lo que se ha hecho. Este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos, para esto se necesitara un patrón de referencia que en estos casos está compuesto por indicadores, uno de los medios para poder evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia.

Para su clasificación se sabe que en los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantean los indicadores su estructura, proceso y resultado dentro de los indicadores de resultado se identifican. Los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos.

Registros y formas de evaluación

Estos conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados a los pacientes, se consideran como una excelencia de medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de salud.

Supervisión de la atención de enfermería.

esta es una de las responsabilidades mas grandes que ejerce un profesional de salud. Esta supervisión tiene como objetivo que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan generen un máximo beneficio a los pacientes y a la comunidad.

En conclusión, es de suma importancia que como profesionales de salud tomemos muy en cuenta los dictámenes de los artículos que se tocaron en el presente ensayo ya que a partir de estos mejoraremos nuestro pensar para así poderlo reflejar con excelencia en nuestro actuar, de la misma manera es importante mantener siempre los puntos para brindar una calidad de servicio al usuario y comunidad.

## BIBLIOGRAFIA

<http://www.plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/985f6b01c5d7fb2d8628aed2b7730cf9.pdf>