

**Nombre de alumnos: Hernández  
Aguilar Leticia Moncerrat**

**Nombre del profesor: López Silva  
María del Carmen**

**Nombre del trabajo: Mapa  
Conceptual**

**Materia: Calidad en los servicios de  
enfermería**

**Grado: 8<sup>vo</sup>**

**Grupo: “C”**

# UNIDAD 1

## ANTECEDENTES HISTORICOS

### Antecedentes históricos.

La cantidad: Tributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

#### Su evolución

Calidad total enfocada hacia los productos terminados.

Control estadístico de procesos

Control total de la calidad o calidad total

### Evolución histórica de la calidad en salud

La guerra de Grimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado, apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad.

Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados

El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

### Calidad en Salud



En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad y reconoció al PMC como la manera más rentable de ponerla en práctica

Iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

Inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.

La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale.v

Buscará la racionalización del trabajo.

Baso su teoría en 2 factores importantes

Aplica método científico

Determinar el tiempo realmente productivo, y cual. El ocioso de la empresa.

- Tiempos
- Movimientos



### Se crearon 4 principios.

- Principio de planeamiento
- Principio de preparación
- Principio de ejecución
- Principio de control.

### 1.2. Teorías que soportan el trabajo de calidad (Teoría administrativa científica de Taylor)

**Eficiencia basada en el uso de recursos productivos.**

- Remuneración justa
- Por medio de la estandarización de los procesos para diseñar o predeterminar modelos del cómo hacer las cosas productivas
- A través de la selección científica del trabajador generando perfiles
- Eliminando la discordia interna de la empresa y generar armonía.
- Cooperación entre el empleador y el trabajador en equipo
- Trabajo en equipo.



### 1.3. Enfoques (AMERICANO, JAPONES). Organización para la calidad

- Coordinación para el control
- Coordinación para crear el cambio

Punto central de un departamento de calidad; la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

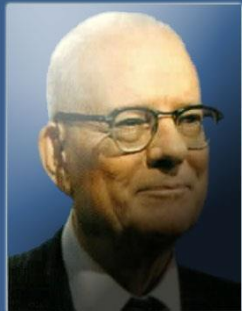
#### Enfoque americano

-No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

-Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación. Deming propone catorce principios para administrar la calidad

## 14 PUNTOS DE DEMING



1. Constancia en el propósito.
2. Adoptar una nueva filosofía.
3. Desistir de la dependencia en la inspección masiva.
4. Compete con calidad y no con el precio de venta.
5. Mejora continua.
6. Capacitación a los trabajadores.
7. Fomentar el trabajo en equipo.
8. Eliminar el miedo en la organización.
9. Eliminar barreras entre departamentos.
10. Eliminar slogans.
11. Eliminar estándares de producción.
12. Motivar al trabajador para que se sienta orgulloso de su trabajo.
13. Educación para el personal.
14. Retroalimentación.

# UNIDAD II CALIDAD DE ATENCIÓN



## 2.1. Calidad de atención de 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.

### ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)

Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano.

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.

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.

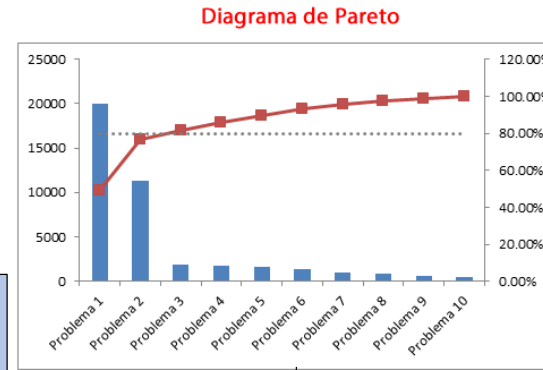
Requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de satisfacción del paciente y la elaboración del impacto final en la salud.

Deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados, así como las técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas en la verificación de los requisitos relativos a determinar si la calidad de producción corresponde a la calidad del diseño

## 2.1.1 Instrumentos de mejora continua

### 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



**Huesos:** 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

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia
- Calcular los totales acumulados
- 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

### Árbol de problemas.

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

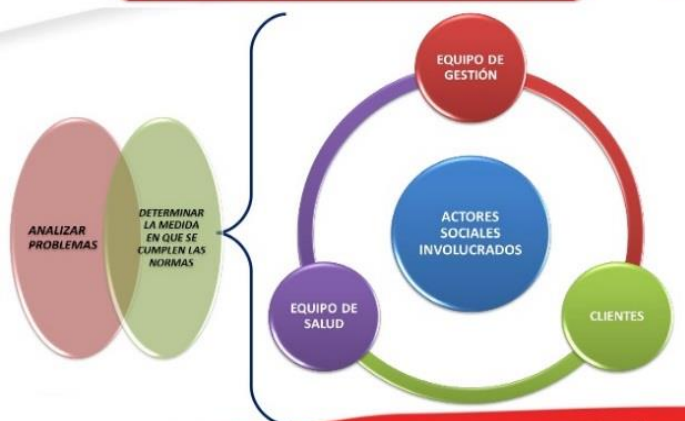
## 2.1.2 Evaluación de la calidad

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

**Criterios de evaluación de proyectos de mejora:** 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 del equipo.

- ✚ 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 DE SALUD





# UNIDAD II CALIDAD DE ATENCIÓN



## 2.2. Calidad de atención de 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

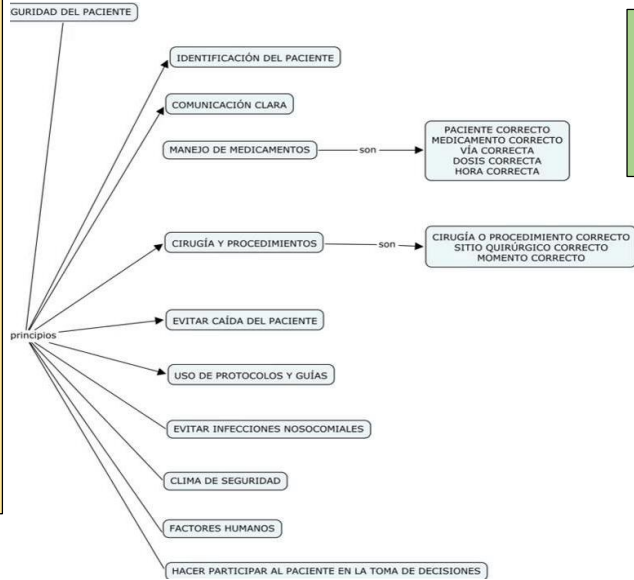
La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado

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

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.

1. Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención: Efectividad, Eficacia, Eficiencia, Continuidad, Integralidad,
2. Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención: Respeto a los derechos humanos, Información completa, Amabilidad, ética.
3. Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud



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

Juran 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

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios. «La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad.

Principios del Mejoramiento de la Calidad: Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad.

- Enfoque en el Usuario
- Entender el trabajo como proceso y sistema
- 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, las unidades psiquiátricas

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores.

### A través de: procedimientos específicos de enfermería

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

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 se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud

### Indicadores de calidad

- ❖ Ministración de medicamentos por vía oral
- ❖ Vigilancia y control de la venoclisis instalada
- ❖ Trato digno
- ❖ Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- ❖ Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
- ❖ Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
- ❖ Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
- ❖ Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
- ❖ Notas y registros de enfermería

### Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención



IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES DE CALIDAD EN ENFERMERÍA