



**NOMBRE DEL ALUMNO: Blanca Azucena  
Sánchez López**

**NOMBRE DEL PROFESOR: Romelia de León  
Méndez**

**LICENCIATURA: Enfermería**

**MATERIA: calidad de los servicios de  
enfermería**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**CUATRIMESTRE Y MODALIDAD: 8° Escolarizado**

**NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO: Ensayo de  
Instrumento de mejora continua, evaluación  
de la calidad, calidad de enfermería.**

## INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

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. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

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.

### Árbol de Problemas

Colocar el problema principal en el centro del árbol Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia. El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan, así como los efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol. En este punto es importante recordar que el problema central no debe ser planteado como la falta de una solución.

### 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. Esto consiste en hacer una lista de estas últimas sin que sea necesario, por el momento, buscar algún orden entre las ideas que surjan.

### AGRUPAR LAS CAUSAS DENTRO DEL ÁRBOL DE CAUSAS

Se sigue una causalidad de «abajo hacia arriba». Es decir, el problema principal existe por las causas directas (de primer nivel), que se colocan una por recuadro y

por debajo del problema, unidas a este último por líneas que indican la causalidad. En caso que existieran causas de segundo nivel, éstas deben ser colocadas debajo de las de primer nivel.

## 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 del equipo.
- 2.- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora. Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos.
- 3.-Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad, Se examina 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.
- 4.-Trabajo en Equipo. Se evalúa 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.

5.-Creatividad. Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.

6.-Incorpora el enfoque intercultural. Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual intervine, sus expectativas y percepciones.

7.-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.

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

#### CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

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 servicios.