



**Mi Universidad**

## **Cuadro Sinóptico**

*Nombre del Alumno: Jorge Peralta Vázquez*

*Nombre del tema: Calidad de la Atención*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería.*

*Nombre del profesor: Enf. Juana Inés Hernández López*

*Nombre de la Licenciatura: Licenciatura En Enfermería*

*Cuatrimestre: octavo Cuatrimestre*

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

Instrumentos de mejora continua

Diagrama de Pareto

Gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden.

Se utiliza para determinar el impacto, influencia o efecto que tienen terminados elementos sobre un aspecto.

Construcción del diagrama:

- Identificar el problema
- Identificar los factores
- Definir el periodo de recolección

Husos

Diagrama utilizado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas

Identifica las categorías de costo más importantes, compara causas y comunica información a grupos interesados.

Antes de utilizar este método se tiene que haber recolectado todos los datos necesarios

Árbol de problemas

Método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia

No afecta al grupo poblacional que se pretende beneficiar con la solución del problema sino a otros grupos sobre las cuales el proyecto no busca tener mayor impacto.

Ventajas:

- Identifica las causas del problema principal
- Relaciona las causas entre si
- Identifica los efectos del problema principal

Evaluación de la calidad

Describe la diferencia entre las expectativas y percepciones de cada momento, por medio de la aplicación de este se puede hacer un diagnóstico del proceso de servicio sin embargo además permite decidir las razones primordiales que ocasionan los inconvenientes encontrados y provee a la organización de servicio de varias tácticas que contribuyen a la supresión de aquellos inconvenientes

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

- Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.
- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
- Método de Solución de Problemas
- Trabajo en Equipo
- Creatividad
- Incorpora el enfoque intercultural
- Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- Resultados

Indicadores de calidad:

- Satisfacción del cliente
- Cobertura del mercado
- El precio
- La eficiencia o el rendimiento

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Contexto del mundo globalizado

la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchas, las profesiones, y específicamente la enfermería, se enfrentan a la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

Las nuevas tecnologías en el cuidado de la salud han amenazado los costes del sector de la salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos.

Sin embargo, indican fallas en la calidad de seguridad y estudios de la atención, con ocurrencias de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

La organización Mundial de Salud

Considera que las expectativas de los pacientes en la toma de decisiones son importantes, desde entonces se guiaron diversos estudios de satisfacción de los pacientes.

La satisfacción de los pacientes juega un papel fundamental en si, por eso es sugerida como un indicador de calidad de los cuidados 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

Contexto Mundial

Se han hecho que los pacientes y sus familiares exijan un compromiso con la mejora de la calidad en las organizaciones prestadoras de salud.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios.

muchas 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.

Dimensiones del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

Técnica de calidad:  
Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad e integridad

Calidad Humana:  
Respeto a los derechos humanos, información completa, amabilidad y ética

Entorno de Calidad:  
difiere en establecer una relación entre las normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios, tomando en consideración el contexto local.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Joseph M. Juran de menciona 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.

Resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.

Integración de la tecnología dentro de los procedimientos de producción

- Se creía que más de esos recursos podrían mejorar la calidad.
- Estas adquisiciones por sí solas no bastan para la mejora

las ventajas del desarrollo de la tecnología involucran necesidades de entrenamiento a los trabajadores para aprender a utilizar la máquina, la entrada de los usuarios a los servicios que la maquina provee y el servicio de salud que debe ser cambiado en tanto posibilite la utilización de esta nueva tecnología.

el mejoramiento constante incluye no únicamente integrar nueva tecnología al sistema, sino además hacer los cambios en la organización de tal forma que posibilite el mejor uso de los recursos.

Punto clave de la calidad

la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados

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

Principios del mejoramiento de la calidad

Enfoque usuario:

Los servicios de salud deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada, requiriendo para ello analizar si cada paso en un proceso de cambio es relevante para alcanzar su satisfacción.

Entender el trabajo como proceso y sistema:

sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

Trabajo en Equipo:

Se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño.

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Indicadores de calidad

Es una herramienta de medición de calidad que deben ir relacionados y dirigidos a la consecución de los objetivos y resultados que cada organización haya planificado para los procesos.

La calidad de los servicios de enfermería se determino iniciar con la identificación de aquellos procedimientos que representan motivos de quejas o inconformidades que estaban especialmente vinculados directamente con la seguridad del paciente durante su estancia hospitalaria.

La aplicación de un indicador requiere condiciones específicas y fijas para no alterar el resultado, debido a que los indicadores deben evaluarse en forma permanente

Administración de medicamentos vía oral

Es la administración de fármacos, líquidos o salidos a través de la boca para ser absorbidos por vía gastrointestinal y conseguir efectos locales y generales en el paciente

Indicadores:

- Verificación que los datos del registro de medicamentos y el nombre del paciente correspondan con la orden medica
- Verificar nombre, caducidad, dosis, hora de ministración del medicamento.

Indicadores:

- Hablarle al paciente por su nombre y explicarle el procedimiento
- Verificar que el paciente ingiera el medicamento.

Trato digno

Es la percepción que tiene el paciente o familiar del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria

Indicadores:

- Saludar en forma amable y presentarnos con el paciente
- Hablarle por su nombre
- Explicar el procedimiento que le vamos a realizar
- Interesarnos porque dentro de lo posible, la estancia de los pacientes sea agradable.

Indicadores:

- Hacerlo sentir seguro y tratarlo con respecto
- Ofrecerle continuidad en los cuidados de enfermería y que se sienta satisfecho con nuestro trato

Prevencion de caídas

Se define como un movimiento descendente, repentino, no intencionado del cuerpo hacia el suelo u otras, superficie excluyendo caídas resultantes de golpes violentos

Indicadores:

- establecer intervenciones de enfermería de acuerdo con el riesgo de caídas
- Utilizar los recursos disponibles y necesarios para la seguridad del peciente

Indicadores:

- Informar al paciente y familiar sobre el riesgo de caída
- Revalorar las intervenciones de enfermería