



**Mi Universidad**

## **Cuadro sinóptico**

*Nombre del Alumno: Rosa Angelica Rios Morales*

*Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: Juana Inés Hernández López*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería*

*Cuatrimestre: Octavo*

**CALIDAD DE LA ATENCION**

**Calidad de atención de salud**

Art. 117.- 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.  
 Art. 118.- La OMS define como 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 el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.  
 Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.  
 Art. 128.- 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.

**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.

**Evaluación de la calidad**

Criterios de evaluación de proyectos de mejora  
 1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.  
 2.-Identificación y Selección del Proyecto de Mejora 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

**Calidad de atención en enfermería**

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. Según la Asociación Médica Americana (1984), la Calidad de Atención de salud, es aquella atención que contribuye consistentemente a mejorar o mantener la calidad y/o duración de la vida.

**Vinculación de la calidad total con la calidad de atención**

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. Principios del Mejoramiento de la Calidad: Enfoque en el Usuario, Entender el trabajo como proceso y sistema. Trabajo en Equipo.

**Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería**

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores. Los indicadores de calidad tienen como objetivo 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 de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.