



**Nombre de alumnos: Juan Pablo  
Aguilar Jiménez**

**Nombre del profesor: M.A.S.S. María  
Del Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Calidad De  
Atención De Salud/Instrumentos De  
Mejora Continua/Calidad De  
Atención En Enfermería**

**Materia: Calidad En Los Servicios De  
Enfermería**

**Grado: 8°**

**Grupo: A**

## Calidad De Atención De Salud

Art. 118.- La Organización Mundial de la Salud 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. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

Art. 122.- 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

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

Art. 122.- 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 para lograr "el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar", principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud.

Art. 123.- Los miembros del Equipo de 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. Estas acciones deben permitir medir la Calidad Real, compararla con las Normas (Manual de Calidad) y actuar sobre las diferencias.



## Instrumentos De Mejora Continua

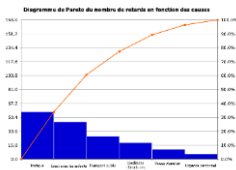


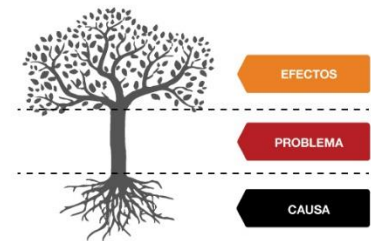
Diagrama de Pareto → Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

Husos → 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. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado
- ✓ 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



# Evaluación De La Calidad

## 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.

- ✓ Organización de soporte para promover las acciones de calidad (Responsable)
- ✓ Facilidades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos de mejora
- ✓ Reconocimiento a los equipos de mejora.

### 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.

- ✓ Desarrollo de los procesos de autoevaluación y priorización de oportunidades de mejora
- ✓ Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora
- ✓ Aporte a los resultados de la organización (Justificación)

### 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.

- ✓ Objetivos e indicadores claramente definidos
- ✓ Aplicación de ciclos PHEA
- ✓ Recolección y análisis periódico de la información a través de diversas herramientas



### 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.

- ✓ Noción de calidad construido participativamente y difundido
- ✓ Conformación y formalización del Equipo de Proyecto

### 5.Creatividad

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas

- ✓ Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto
- ✓ Originalidad de la solución planteada

### 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.

- ✓ Acciones orientadas a responder a las necesidades, expectativas y percepciones de la población, tomando en cuenta su propia cultura
- ✓ Se han establecido mecanismos de diálogo intercultural

#### 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.

- ✓ Acciones para promover la vigilancia ciudadana involucrando a las organizaciones de base y otros actores sociales claves, agentes comunales, municipios, autoridades locales, otros

#### 8. Resultados

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

- ✓ Aborda las prioridades sanitarias
- ✓ Contribuye a la implementación del Modelo de atención
- ✓ Contribuye a la satisfacción del usuario externo o interno

## Calidad De Atención En Enfermería

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. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, 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.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

- a) Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
  - ✓ Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.
  - ✓ Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.
  - ✓ Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
  - ✓ Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Seguridad, con los menores riesgos posibles.
  - ✓ Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b) Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:
  - ✓ Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
  - ✓ Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
  - ✓ Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
  - ✓ Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud
- c) Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.



## Referencias

UDS Universidad del Sureste

2022. Antología de Calidad En Los Servicios De Enfermería pp. 36 – 47

PDF. Recuperado el 04 de febrero de 2022