



PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre del alumno: Keila Elizabeth Velasco Briceño**

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

**Nombre del trabajo: Resumen 2.1 y 2.2**

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

**Grado: 8 Cuatrimestre**

**Grupo: B**

Comitán de Domínguez Chiapas a 03 de febrero de 2022

## CALIDAD DE LA ATENCION

### 2.1.- calidad de atención de salud.

Según el artículo 117 la calidad de la Atención en Salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.



El 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.

El Art. 119.- la calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones la humana, científico-técnica, y económico-financiera.

El Art. 120.- los nuevos Modelos de Atención debe estar avalado por el razonamiento científico y ético-social.

El 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.

El 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.



El Art. 125.- Los miembros del Equipo de Salud deben propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad a través de un conjunto de

acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para infundir la confianza que un bien o servicio va a cumplir con los requisitos de calidad exigidos e incluye el conjunto de actividades dirigidas a asegurar que la calidad producida satisface las necesidades del usuario.



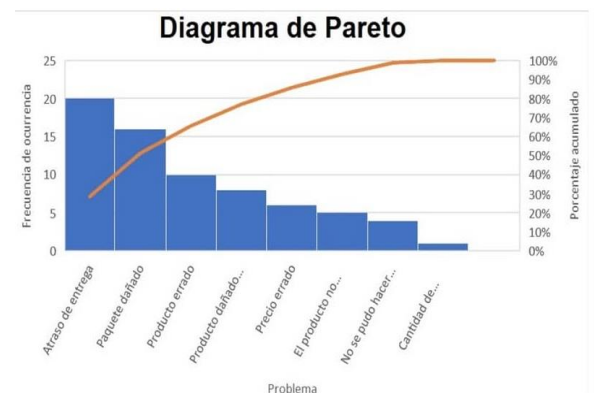
El Art. 126.- Los prestadores, como conjunto, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética, en el sentido de la búsqueda constante de equidad, efectividad, eficiencia y adecuación en la aplicación de conocimientos actualizados con la tecnología apropiada.

El Art. 127.- El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

El 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.

### 2.1.1.- Instrumentos de mejora continua.

El diagrama de Pareto 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.



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.

Para crear este diagrama se necesita:

- ✚ 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. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica.
- ✚ Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica. Dibujar una línea horizontal a partir de la marca del 80% en el eje derecho hasta que toque la línea del total acumulado.
- ✚ Agregar un título que describa la gráfica para el público a quien se presentará los resultados

El Árbol de Problemas es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.

¿Cómo se realiza este árbol?

- ❖ Colocar el problema principal en el centro del árbol
- ❖ Identificar las causas del problema principal
- ❖ Relacionar las causas entre sí.
- ❖ Se puede decidir eliminar una causa de la lista por diversos motivos; entre los principales podemos mencionar los siguientes:
  - No afecta al grupo poblacional que se pretende beneficiar con la solución del problema sino a otros grupos sobre los cuales el proyecto no busca tener mayor impacto.
  - No se puede modificar a través de la solución del problema planteado.
  - Se encuentra repetida o se encuentra incluida dentro de otra, de tal modo que sería incorrecto incluir ambas.
  - No afecta verdaderamente al problema planteado o lo hace de manera muy indirecta.
  - La institución ejecutora del proyecto es incapaz de modificarla en el corto o mediano plazo.



- ❖ Agrupar las causas dentro del árbol de causas: se relacionan las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de causas.
- ❖ Identificar los efectos del problema principal: permiten imaginar la situación que existiría si el proyecto no se implementara, es decir, si el primero subsistiera.
- ❖ Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

### 2.1.2.- Evaluación de la calidad.

El Proyecto AMARES y el Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Calidad en Salud y de las Direcciones de Salud del ámbito de intervención del Proyecto; han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, su visión es que 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.



Los 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.



## 2.2.- 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, mientras tanto 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 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, en este sentido, oír lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado que le es prestado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones.



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.

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.

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

1- 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.



2- 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.
- 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.



3- Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.

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.



#### FUENTE DE INFORMACIÓN

🚦 UDS. Antología Calidad de los servicios de enfermería. Unidad 2. Pág.36- 47.  
Recuperado el 04 de febrero del 2022.PDF