

Cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Clarita Del Carmen López Trejo

Nombre del tema: Calidad de atención de Enfermería

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención. Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

Parcial: 2do parcial

Nombre de la Materia: calidad de los servicio de enfermería

Nombre del profesor: Lic. Javier Gómez Galera

Nombre de la Licenciatura: Lic. Enfermería

Cuatrimestre: octavo cuatrimestre

Lugar y Fecha de elaboración

Pichucalco, Chiapas a 11 de febrero del 2022



**CUADRO
SINÓPTICO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA**

**VINCULACIÓN DE LA
CALIDAD TOTAL CON LA
CALIDAD DE ATENCIÓN.**

**ESTÁNDARES E
INDICADORES DE CALIDAD
PARA EL CUIDADO DE
ENFERMERÍA.**

Calidad de atención de enfermería.



En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan 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 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.

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 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.

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

Cambios en el contexto mundial han hecho con que los pacientes y sus Familiares exijan un comprometimiento renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la Seguridad del paciente

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



Calidad de atención de Enfermería

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.



La definición de Norma de Calidad de Enfermería, describe lo que debe ser válido, es decir, los criterios con los que se puede evaluar la eficacia de los mismos, de esta forma se contribuirá a garantizar la calidad del cuidado de enfermería.

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.

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.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

Juran define a 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

Calidad en salud



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.



La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores Procesos y resultados, y mayor satisfacción.

Aspecto clave

Un aspecto clave es que en muchos casos, la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.

Principios del Mejoramiento de la Calidad

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la Calidad.

Enfoque en el Usuario

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Entender el trabajo como proceso y sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El Sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de Procesos. Un rasgo característico del sistema es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones que se establecen constantemente entre los distintos componente

Los principios del mejoramiento como sistema.

- * El mejoramiento requiere metas claras. Los sistemas complejos que involucran a personas y elementos, no mejoran si no cuentan con una agenda clara para el mejoramiento.
- * El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo
- * Entender el trabajo como proceso y sistema.
- * No todos los cambios son mejoras

Trabajo en Equipo

Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el Mejor desempeño. En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo

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, determinando el margen entre el desempeño ideal y el Real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios

Baño de regadera,
Alimentación
Ministración de medicamentos por vía oral

INDICADORES DE CALIDAD

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

Descanso y sueño

INDICADORES

1. Ministración de medicamentos por vía oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
9. Notas y registros de enfermería

Bibliografía

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill.

Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contínuo.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA,

Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologías y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad? Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica.

Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993.