



# UDES

## Mi Universidad



### Cuadro Sinóptico

<b>Nombre de alumnos:</b>	<b>Jaime Enrique Prats Gómez</b> <b>Email: jimmyprats25@gmail.com</b>
<b>Nombre del Tema:</b>	 Calidad de atención de Salud  Calidad de atención de Enfermería
<b>Parcial:</b>	<b>Segundo 2°</b>
<b>Nombre de la materia:</b>	<b>LEN801-9- Calidad en los servicios de enfermería</b>
<b>Nombre del Profesor:</b>	<b>LEN Javier Gómez Galera</b> <b>Email: javier_libra95@hotmail.com</b>
<b>Licenciatura:</b>	<b>Licenciado en Enfermería</b>
<b>Cuatrimestre:</b>	<b>8° Cuatrimestre</b>

“U” LEN10SSC0919-I

Calidad de atención

Calidad de atención de Salud

Definición

Ciclo de calidad

Filosofía

Herramientas de calidad

Garantías de calidad

Respuesta de la OMS

Fundamentos

Instrumentos de mejora continua

Evaluación de calidad



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

**DGIS**

DIRECCIÓN GENERAL DE  
INFORMACIÓN EN SALUD

# Calidad de atención de Salud

## Definición

### Calidad de la salud en el campo sanitario;

**Calidad absoluta:** es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico,

**Calidad individualizada:** desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen.

**Calidad social:** desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad.

Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

## Ciclo de calidad

### Ciclo 1

Estándares externos - Seguimiento - Acción - Propuesta de solución - Evaluación - Problema - evaluación.

### Ciclo 2

Problema - evaluación - Propuesta de solución - Acción - Seguimiento.

### Ciclo 3

Monitoreo de actividad física - Seguimiento - Acción - Propuesta de solución - Evaluación - Problema - Evaluación - Estándares externos.

## Filosofía

- La persona que hace el trabajo es la que mejor lo conoce.
- Las personas quieren estar involucradas y hacer bien su trabajo
- Cada persona quiere sentirse con capacidad de contribuir al mejoramiento.
- Trabajando juntos se logra mejorar más.
- Procesos estructurados de solución de problemas producen mejores resultados.
- Las técnicas gráficas de solución de problemas permiten mejor visualización.
- No se logra mucho buscando culpables. Se logra más analizando el sistema.
- Mejorar calidad al remover causas de problemas en el sistema, inevitablemente conduce hacia una mejoría de la productividad.
- Colaboración es mejor que rivalidad.

## Garantías de calidad

- Liderazgo comprometido
- Participación
- Conocimiento
- Estándares
- Comunicación
- Programa que de soporte a los anteriores

## Herramientas de calidad

- |  |  |
|--|--|
| <b>A) Identificación de Problemas:</b>   | <b>B) Análisis de Problemas:</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagrama de flujo</li><li>• Tormenta de ideas</li><li>• Grupo nominal</li><li>• Gráfica de Pareto</li><li>• Causa - efecto</li><li>• Gráfica de tendencias</li><li>• Estratificación</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Histograma</li><li>• Gráfica de control</li><li>• Gráfica de dispersión.</li></ul> |

## Calidad de atención de Salud

### Respuesta de la OMS

- ❖ Apoyando a los países en la elaboración, el perfeccionamiento y la aplicación de políticas y estrategias nacionales de calidad para un enfoque integrado de los servicios sanitarios de calidad;
- ❖ Trabajando con asociados y una red de países para aprender a mejorar la calidad de la atención de la salud materna, neonatal e infantil en la medida adecuada y de manera sostenible;
- ❖ Elaborando los fundamentos técnicos para mejorar la calidad de la atención en contextos frágiles, vulnerables y afectados por conflictos;
- ❖ Reforzando la capacidad de prevención y control de infecciones junto con las iniciativas relacionadas con el agua, el saneamiento y la higiene, habida cuenta de que esos dos ámbitos son fundamentales para la calidad de los servicios de salud;
- ❖ Promoviendo iniciativas relativas a la seguridad de los pacientes para reducir el daño a estos en la prestación de servicios sanitarios esenciales de calidad;
- ❖ Encabezando el establecimiento de marcos de medición de la calidad de la atención, de indicadores y de informes sobre los progresos realizados.

### Fundamentos INSABI Ley General de la Salud Cap. 8

- ✚ **Art. 117.-** 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.-** 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. 120.-** Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.
- ✚ **Art. 121.-** participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla,
- ✚ **Art. 122.-** 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.
- ✚ **Art. 123.-** realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados, así como las técnicas y actividades de carácter operativo.
- ✚ **Art. 124.-** La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a saber:
  - a) Los prestadores, considerados en conjunto.
  - b) Los usuarios.
  - c) Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada,
- ✚ **Art. 125.-** 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 .
- ✚ **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,
- ✚ **Art. 127.-** El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.
- ✚ **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. Son tan responsables como los prestadores directos de una buena práctica en Salud.

## Instrumentos de mejora continua

### Concepto

- Un diagrama de Pareto es un **gráfico** en el que la información de los datos analizados se muestra mediante un diagrama de barras de forma descendente y en función de su prioridad.
- También se le denomina curva cerrada o distribución A-B-C. Lo que nos permite es conocer el orden de importancia de las **variables** que intervienen en un estudio.

### ¿Para que sirve el diagrama?

- ✓ Identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas,
- ✓ Identificar las categorías de costos más importantes,
- ✓ Comparar causas,
- ✓ Comunicar información a grupos interesados.

### ¿Cómo se elabora un diagrama?

- A. Establecer las causas y categorías en orden descendente,
- B. Calcular los totales acumulados,
- C. Dibujar títulos y escalas horizontales y verticales,
- D. Dibujar las líneas del total acumulado,
- E. Aplicar reglas 80/20 y dar título a la gráfica,  
Árbol del problema;
  - a) Colocar el problema principal,
  - b) Identificar las causas,
  - c) Relacionar las causas,
  - d) Agrupar las causas
  - e) Identificar los efectos,
  - f) Sustentar los efectos

## Evaluación de calidad Proyecto AMARES

### Concepto

- comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad.
- La evaluación es un proceso dinámico y sistemático enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos, mediante el cual verificamos los logros adquiridos.

### Criterios del proyecto de mejora

- Liderazgo y compromiso de la jefatura gerencial,
- Identificación y selección del proyecto,
- Métodos de solución,
- Herramientas de calidad,
- Trabajo en equipo,
- Creatividad,
- Incorporar aspectos de vigilancia,
- Resultados.

### ¿Qué se puede evaluar en la calidad?

- Cobertura: Se define como la proporción entre el número de artículos disponibles en los mercados y las personas que demandan una necesidad que espera ser satisfecha. ...
- Eficacia: ...
- Valoración de ventas: ...
- Satisfacción del cliente: ...
- Competitividad:

Calidad de atención

Calidad de atención de Enfermería

Definición

Enfermería y su control

Gestión de calidad

Relación con el paciente

Objetivo de la evaluación

Procedimientos de la evaluación

Vinculación de la calidad total con la Calidad de Atención

Estándares e Indicadores de calidad para el cuidado de Enfermería



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

**DGIS**

DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN EN SALUD

# Calidad de atención de Enfermería

## Definición

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

## Enfermería y su control de calidad

Motivos Éticos y Deontológicos

Motivos sociales y de seguridad

Motivos económicos

## Gestión de calidad

➤ Calidad técnica,

- Efectividad,
- Eficacia,
- Eficiencia,
- Continuidad,
- Integridad.

➤ Calidad humana,

- Respeto a los derechos humanos,
- Información completa,
- Amabilidad,
- Ética,

➤ Entorno de calidad,

- Nivel básico de comodidad,
- Ambientación,
- Limpieza,
- Privacidad.

## Relación con el paciente

- Afectivo o de relación de confianza
- Cognoscitivo o necesidades de atención
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas
- Ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades

## Objetivo de la calidad

- ✓ Mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece.
- ✓ Resolución de problemas y de análisis de sus causas.
- ✓ Encontrar soluciones que mejoren la atención.

## Procedimientos de la evaluación

Acciones de enfermería

- Fase 1.- definición institucional
- Fase 2 identificación del problema
- Fase 3 elaboración del protocolo

Monitorización de recursos

- Recursos humanos
- Recursos materiales

## Vinculación de la calidad total con la Calidad de Atención

### Concepto

- La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados sino que reduce los costos en la prestación de los servicios. «La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad .
- El mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos.

### Principios del mejoramiento de calidad

- ✓ Enfoque del usuario
- ✓ Entender el trabajo como proceso y sistema
- ✓ Trabajo en equipo

### Berwick Y sus principios

- A. Metas claras
- B. Requiere liderazgo
- C. Búsqueda del mejoramiento
- D. Entender el trabajo como proceso y sistema
- E. Cambios en el sistema en las formas de trabajar
- F. Los cambios deben ser demostrados
- G. La reducción de desperdicios es parte de la búsqueda de calidad
- H. La inspección por si solo no mejora la calidad
- I. La inspección es importante para la seguridad

## Estándares e Indicadores de calidad para el cuidado de Enfermería

### Concepto

- Determinan su grado de cumplimiento,
- Determinan el margen entre el desempeño ideal y el real
- Los resultados satisfacen a los usuarios
- Es un factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad
- Procedimientos específicos; baño de regadera, alimentación, ministración de medicamentos vía oral, descanso y sueño.

### Indicadores de calidad

- Objetivo; garantizar las condiciones indispensables para que los cuidados del personal de enfermería se brinden con oportunidad.

### indicadores en unidades de segundo nivel

- 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.



# Referencias Bibliográficas

**Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería**  
César Augusto Flores-Alpizar,<sup>1</sup> Rebeca Ponce-Moreno,<sup>1</sup> María del  
Refugio Ruíz

Correspondencia: Rebeca Ponce-Moreno  
Correo electrónico: [rbk\\_sgirl@hotmail.com](mailto:rbk_sgirl@hotmail.com)



**Código de Ética para el ejercicio profesional**  
Editorial AAOT 1996  
Asociación de Enfermería de México

**Control de calidad de la atención de la salud**  
Ramos Domínguez Benito Narey  
Editorial Ciencias Medicas  
2º edición  
Especialidades en administración de la salud

**Ley General de la Salud**  
**Capítulo 8**  
Última publicación DOF 22-11-2021

**Enfermería Global**  
Administración - Gestión - Calidad  
Moreno Rodríguez Ana  
Editorial Ciencias Medicas  
4º edición