



**ALUMNA:**

Valeria García Victoria

**GRUPO:**

8 B

**CARRERA:**

Lic. Enfermería

**PROFESORA:**

Juana Inés Hernández Lopez

Villahermosa, Tab, a 28 de enero de 2023

¿QUE ES ?

## LA ATENCIÓN SANITARIA DE CALIDAD DEBE SER

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud.

- **Eficaz:** proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro:** evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado;
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.
- **Oportuna:** reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;
- **Equitativa:** proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica;
- **Integrada:** proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;
- **Eficiente:** maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.



# INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

¿QUE SON ?

## HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

La pluralidad de métodos y herramientas, bien sea a través de un Software o en cualquier soporte físico o manual, es casi tan vasta como las empresas que las demandan. Mejorar continuamente es sinónimo de supervisar, controlar, documentar e intervenir cuando los procesos lo requieran. No es necesario esperar hasta el final para emprender las reformas.

- **El ciclo PDCA:** Está considerado el modelo base de la mejora continua. Es el más conocido de todos y guarda una estrecha relación con algunas normas de la familia ISO, como por ejemplo la ISO 9001 sobre gestión de calidad. Traducidas al español, sus siglas corresponden a los verbos Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, que son los cuatro momentos básicos de cualquier proceso de mejora.
- **Análisis de valor:** Pone el acento en el aumento del valor añadido (no comercial) de un producto y en la búsqueda de opciones para la reducción de costes. El modelo indaga en cómo realizar las mismas acciones a precios menores.
- **Los 5 porqués:** Este método plantea la revisión de las posibles causas que han provocado un fallo. A través de una serie de preguntas (no necesariamente cinco), el objetivo es trazar una línea en sentido inverso al del proceso hasta detectar el origen del problema y sacar las conclusiones oportunas y definir las soluciones.
- **Estratificación:** Se trata de una herramienta que plantea la división de la información en niveles. En el momento en que un problema es detectado, se procede a la selección de los datos bajo criterios como el material, los tipos de defectos, los grupos de trabajo, entre otros
- **Lean Manufacturing:** El modelo Lean pone el énfasis en las necesidades del cliente o consumidor.
- **Diagrama de afinidad:** Un diagrama de afinidad busca dar claridad a situaciones de ese tipo a través de la agrupación de ideas o asuntos que guarden relación entre sí.



## ¿QUE ES?

La calidad de la atención se puede describir en dos sentidos; el sentido más estricto es un conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento y el perfeccionamiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención de enfermería; en un sentido más amplio, es una actividad de control de esta práctica. Esto constituye un reto para el administrador de enfermería para demostrar la efectividad de los servicios que administra.

## CINCO LÍNEAS DE ACCIÓN DIRIGIDAS A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGUN LA OPS

- Posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial.
- Promover la participación ciudadana en temas de calidad.
- Generar información y evidencia en materia de calidad.
- Desarrollar, adaptar y apoyar la implantación de soluciones relacionadas con la calidad.
- Desarrollar una estrategia regional para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente. Se mencionó que para el cuidado de enfermería se utilizan etiquetas diagnósticas para la planificación de sus intervenciones; dichas etiquetas han sido el producto de muchos años de trabajo y colaboración internacional para estandarizar un lenguaje propio de enfermería. La taxonomía de los diagnósticos de la North American Nursing Diagnosis Association (NANDA) ha constituido la base para que en los países se valide la aplicación de este sistema de clasificación y así se vayan conformando las grandes categorías diagnósticas que pueden ser utilizadas por una mayoría de las enfermeras.



## ¿QUE ES?

La evaluación es un proceso dinámico y sistemático enfocado hacia los cambios de las conductas y rendimientos, mediante el cual verificamos los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos en cada contenido. Se dice que es dinámico porque se encuentra en constante cambio, ya que se presenta de distintas formas, y en el aspecto educativo se encuentra continuamente. También se dice que es sistemático porque se basa en un conjunto de reglas o principios sobre una materia relacionada entre sí, además de que contribuye a determinado objetivo.

## Modelos para la evaluación de la calidad

- Modelo Serván: (Gronoos, 1987-1988, 1990, 1994; Gumerson, 1978). Utiliza las expectativas y las percepciones. Posee un enfoque de proceso y centra su atención en las personas.
- Modelo Servperf: (Cronin y Taylor 1992). Basado únicamente en las afirmaciones de los encuestados sobre las percepciones, evalúa utilizando solamente las percepciones.
- Modelo Lodgqual: (Getty y Thomson 1994). Las encuestas utilizadas se basan en las percepciones solamente, evalúa utilizando percepciones.
- Modelo Hotelqual: (Becerra Grande et al. 1998). Basado también solo en las percepciones, adaptado para la medición de la calidad en el sector hotelero. Solo tres dimensiones: evaluación del personal, evaluaciones de las instalaciones, funcionamiento y organización del servicio, evalúa utilizando percepciones.
- Resortqual: Basado también en las percepciones, adaptado para la medición de la calidad en varios sectores. Dimensiones consideradas: aeropuerto, comunicación, hotel, red extrahotelera, calidad ambiental, elementos generales.
- Modelo Servqual: (Parasuraman, Zeithaml, Berry 1985, 1998). Evalúa, analiza y diagnostica, utiliza percepciones y expectativas.



# ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

## ¿QUE SON?

Los indicadores de calidad en enfermería son muy importantes en muchos campos que suplen nuestras necesidades básicas de todo ser humano, pero en el campo de la salud los indicadores de calidad son indispensables para prestar un buen servicio que no solamente se basa en aumentar cifras de pacientes, sino que brinden una atención de calidad. El objetivo de este servicio es que se preste de manera eficiente y debido a esto en el departamento de enfermería se decidió establecer unos indicadores de calidad.

## INDICADORES DE CALIDAD EN ENFERMERÍA

- Atención digna.
- Gestión de la medicación oral.
- Supervisión y seguimiento de la venoclisis implantada.
- Evitar la infección en personas con catéter vesical implantable.
- Prevenir el riesgo de caídas de pacientes internados.
- Atención a la prevención de daños por presión de los pacientes internados.
- Expediente clínico de enfermería.
- Cuidado de los bebés recién nacidos con un peso inferior a 1500gr.
- Seguimiento y desarrollo de los recién nacidos con amenaza de hiperbilirrubinemia.
- Atención digna de los pacientes con alteraciones mentales.
- Observación de los pacientes pediátricos con problemas de salud mental.
- Supervisión y cuidado de los bebés con nutrición por sonda nasogástrica.
- Seguimiento y cuidado del recién nacido con aspiraciones de fluidos a través de la sonda endotraqueal.
- Supervisión y tratamiento del recién nacido con catéter intravascular.
- Asistencia a pacientes con terapia de hemodiálisis.
- Asistencia a pacientes que se encuentran en tratamiento de diálisis peritoneal.

