



# CUUDS

***CALIDAD DE ATENCION***

***UNIDAD 2***

***Cuadros sinópticos***

***NOMBRE: Dulce Navidad Hernandez García***

***Licenciatura en enfermería***

***8vo cuatrimestre grupo "A"***

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

***Docente: Lic. Enf. Juana Inés Hernandez***

***Temas:*** 2.1. Calidad de atención de salud:

2.1.1. Instrumentos de mejora continua

2.1.2. Evaluación de la calidad

2.2. Calidad de atención de Enfermería

2.3. Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

2.4. Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería



# Calidad de atención de salud

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.

CENTRADO EN LAS PERSONAS

proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

SEGURO

evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado

EFICAZ

proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción.

La calidad de la atención

es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

# INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Fortalecer el conocimiento del personal de salud en la aplicación de los Ciclos de mejora

## ANALISIS

La recopilación de datos es una parte importante de mejoramiento de la calidad. Se hace necesaria cuando los datos existentes no son suficientes para identificar o analizar los problemas o para desarrollar, probar o implementar las soluciones a esos problemas

## VERIFICAR

Se supervisa si se obtuvieron los efectos esperados y la magnitud de estos. Las cosas pasaron según se planificaron.

## PLANEAR

Delegar las acciones a su responsable y con los plazos de cumplimiento de las actividades.

## intervenciones

Las intervenciones pueden desarrollarse simultáneamente o los equipos utilizan su criterio para seleccionar y fijar prioridades. Siendo los criterios de selección

## TIPO DE INSTRUMENTO

Diagrama de Pareto  
El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden.

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

**Evaluar la calidad del cuidado de enfermería permite hacer una aproximación desde la óptica de los usuarios, de sus familias y de las instituciones que lleve a la unificación de las acciones del cuidado acordes con las percepciones de los pacientes y que se mantengan dentro de los parámetros técnico-científicos**

Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención

Al evaluar la calidad de los servicios de salud se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso de prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetivos y metas programadas

## OBJETIVO

Al evaluar la calidad de los servicios de salud se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso de prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetivos y metas programadas

## RESULTADOS:

Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.

⊗ Identificar el grado de eficiencia alcanzado.

⊗ Brindar controles o acciones de mejora de calidad.

• Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.

⊗ Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.

⊗ Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica. De ello se desprenden dos conceptos clave: los indicadores y los criterios.

# CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

**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**

n tres razones para el necesario control de calidad:

1. **Motivos éticos y deontológicos:** El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se prestan los mejores servicios posibles.
2. **Motivos sociales y de seguridad:** La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada. Por suerte, la información y formación de nuestros ciudadanos ha ido cambiando y aumentando hacia su seguridad. Van tomando un nivel que les permite conocer y decidir. Igual que exigen la calidad en alimentación, vestimenta, coches, también como enfermos exigen calidad en los servicios sanitarios. Esto implica en la cultura sanitaria el factor "error". Si en la empresa industrial los errores producen pérdidas económicas incalculables y por esta razón, entre otras, se desarrollan programas de calidad, en salud, donde las pérdidas pueden ser más dramáticas, merece la pena evitar los errores o, al menos, prevenirlos.
3. **Motivos económicos:** se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes.

relación con el paciente

°Afectivo o de relación de confianza.

- Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los Diagnósticos de Enfermería.
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.
- Ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.

## VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

*La calidad total se entiende como la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización, no sólo a la realización del producto o servicio que se entrega al cliente.*

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.
- ☺ b) 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
- ☺ Trabajo en Equipo ☞ Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes.

Dirigido a:

el enfoque al cliente se dirige también al cliente interno por lo cual la organización debe perseguir la satisfacción del cliente de sus productos y servicios y también la satisfacción de los empleados. De igual modo, la mejora continua no se dirige únicamente a la mejora de los procesos productivos sino a la mejora de todos los procesos de la organización

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.

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.

### Indicadores:

- 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.