



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Angela de Jesus Escobar Caballero

Nombre del tema: Unidad 1 calidad de atención

Parcial: 1

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

Nombre del profesor: Lic. Javier Omar González Avendaño

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8 vo cuatrimestre

San Cristóbal de las Casas, Chiapas. 20/01/2023

Introducción

D

M

A

Scribe®

En esta guía se dará a conocer acerca de las acciones que debe de tener el personal de salud respecto a la calidad de atención de Salud, por lo cual es necesario que el personal de enfermería sepa acerca de que es la calidad, como dar atención a la salud. Por lo tanto en esta guía se explicará acerca de estas temas para que el paciente le lleve a cabo y sepa sobre los instrumentos de mejora continua y se permita que se debe realizar en todos sus procesos durante del usuario.

Esta guía está hecha para que el alumno sepa sobre la importancia de este tema para así poder aplicarlo en su vida cotidiana o aportar apoyo dentro de un área hospitalaria o centro de salud.

2.1 Calidad de atención de salud

En 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.

De acuerdo con el art. 119 la calidad en salud debe entenderse englobando tres dimensiones:

- a) Humana
- b) Cualitativo-técnica
- c) Económico-financiera

De igual manera que se menciona en el art. 120 los nuevos modelos de atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

En el art 124, la distribución 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, Privado y otros).

En art 125 se menciona que los miembros del equipo de salud deben proponer o obtener sistemas de aseguramiento de garantía de calidad a través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas, necesarias para inspirar la confianza que cubra o servicio va a cumplir con los requisitos de calidad exigidos e incluye el conjunto de actividades dirigidas a asegurar que la calidad producida satisfaga las necesidades del usuario.

2.1.1. Instrumentos de mejora continua.

Diagrama de Pareto

Se puede decir que es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente.

Usos

Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de causas más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

Se dice que, para el primer uso del diagrama, el equipo debe haber realizado los pasos necesarios:

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado. Para la primera causa, dicho total será igual a la frecuencia de la causa.

- c) Dibujar, poner títulos y escalas a las ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.
- d) Dibujar barras para cada clase o categoría. Usar los datos de frecuencia de cada clase para determinar la altura de cada barra.
- e) Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica. El punto de 100% se corresponde a la altura del total global acumulado; asimismo, marcar porcentajes en 80%, 60%, 40% y 20%.
- f) 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. En ese punto, dibujar una línea vertical hasta el eje de las y.

Árbol de problemas

- a. Colocar el problema principal en el centro del árbol es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.
- b. Identificar las causas del problema principal es que antes de establecer el árbol propiamente dicho es necesario realizar una lluvia de ideas que permita identificar las posibilidades causas del problema.
- c. Refinar las causas entre sí. Es posible que a partir de la lluvia de ideas del caso anterior se haya obtenido una lista de causas demasiado extensa que sea necesario limpiar, pues pueden incluir algunos que no sean muy importantes y otros que no se relacionan con el problema planteado sino con otro.

El caso de las causas cuyo origen está fuera de las posibilidades de acción de la institución (porque es demandado costoso o porque se encuentra fuera de sus lineamientos o de las líneas de la institución que financia, y este es el caso, debería informarse a las instituciones pertinentes para que tomen cuenta en el asunto).

2.1.2. Evaluación de la calidad

Criterios de evaluación de proyectos de mejora:

1. Liderazgo y Compromiso de la Jefatura / gerencia.

Esto se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

- Organización de roles para promover las acciones de calidad (Responsable).

- Facilitades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos de mejora y reconocimiento a los equipos de mejora.

2. Identificación y selección del proyecto de mejora.

Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos.

3. Método de solución de problemas y herramientas de la Calidad.

Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora.

Basados en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad

4. Trabajo en equipo

Se evalúa la conformación del equipo, el tener una misión de calidad común, la planificación de sus acciones, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación.

5. Creatividad

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implementarlas.

- Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto.
- Originalidad de la solución planteada.

6. Incorpora el enfoque intercultural

Las acciones planteadas en el proyecto fomenta en cuenta la cultura de la población a la cual interviene, sus expectativas y necesidades.

7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.

8. Resultados

Se examina los resultados planteados / ignorados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización.

- Aborda las necesidades sanitarias
- Contribuye a la implementación del modelo de atención
- Contribuye a la satisfacción del usuario externo o interno

2.2 Calidad de atención en enfermería.

La enfermería tiene su jurisdicción de competencia en la responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, esta incluye a la ética, a las leyes y a los normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño a la valoración del cuidado y satisfacción de los pacientes.

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionadas a la calidad de su atención recibida, con el cual se adquiere información que beneficia la organización de esos servicios.

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 interrupciones incoherentes.
 - Integralidad, que el usuario perciba las acciones que a caso requieren en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.
- b) Calidad humana, referida al respecto humano de la atención, que se ve reflejada en las siguientes condiciones:
- 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 preocupaciones, necesidades y demandas.
- c) Entorno de calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Incluye un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros:

Dentro de las concepciones de la calidad, ninguna define un estándar ya relación entre los normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios, tomando en consideración el contexto local.

2.3 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.

El nivel que la satisfacción del usuario es la meta principal.

Resultado 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 incesantemente.

La mejora continua de la calidad aplica en 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.

a) 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.

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

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 rigadera
- ▶ Alimentación

- ▶ Administración de medicamentos por vía oral
- ▶ Descanso y sueño

Unidad III La mejora de la calidad

3.1 La Cadena Cliente proveedor

Se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores).

► Proceso

- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.
- Ambas partes son independientes entre sí y ambas deben respetar esa independencia.
- El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue.
- El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondiente.

3.2 Los grupos de mejora de la calidad

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad de ^{la vida} del trabajo en grupo sobre un reconocimiento de que la calidad es competitiva de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan habitualmente.

Los grupos de mejora tienen una misión identificada, analizar y proponer soluciones a int. Diferentes del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidas por personas de diferentes entidades y perfiles profesionales.

► Como trabajar en grupo de mejora

Todo grupo debe contar con un secretario (facilitador) que actúa como líder y coordinador del grupo (convocar reuniones, llevar el orden del día; recoger las acuerdos, moderar las reuniones).

► Lograr:

- Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de los procesos en los servicios que se brinda a la población.
- Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.
- Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleven a mejoras en la atención de salud.
- Crear conciencia de los oportunidades de mejora.
- Fijar objetivos de mejora
- Organizar para el logro de objetivos

CONCLUSIÓN

Para finalizar esta guía es importante que la calidad de servicios de calidad en enfermería influye mucho en el área laboral donde queremos obtener a su vez la mayor calidad al usuario de nuestros servicios al cuidado de la enfermedad del usuario y en población general.

Por lo cual se afirma que antes de ser una afirmación de cómo se da la calidad de servicios.

Bibliografía

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>