



PASIÓN POR EDUCAR

**Universidad Del Sureste**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERÍA.**

**Octavo cuatrimestre**

**Ensayo**

**Profesor: L.E. Javier Omar Gonzales Avendaño**

**Alumna: Paola Janeth Gómez López.**

**Correo electrónico: p4014kaze@gmail.com**

**Teléfono: 9671053062**

**Licenciatura: Enfermería.**

San Cristóbal de las Casas, Chiapas, Enero de 2023.

## INTRODUCCION

La atención de enfermería de la localidad se caracteriza por ser segura, eficaz, eficiente, equitativa y centrada en el paciente. Esto incluye aspectos como la precisión y brindados al paciente, su familia y la comunidad.

Para lograr esto es necesario implementar objetivos claros y concretos, con ayuda de herramientas adecuadas como el diagrama de Pareto para un análisis o bien, ya sea, un árbol de problemas para sintetizar las causas de las dificultades a enfrentar, esto mejorando el desempeño de las actividades a realizar con firme a los objetivos previamente postulados.

Así que, es fundamental el conocimiento adecuado de proporcionar un trato de buena calidad basado en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las presentaciones, eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

## UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCIÓN

### Calidad de atención de Salud

La calidad de atención de salud se refiere a la medida en que los servicios de salud cumplen con los estándares de seguridad, eficacia, eficiencia, equidad y satisfacción del paciente. Esto incluye aspectos como la precisión y rapidez en el diagnóstico, la efectividad del tratamiento, la atención y el apoyo brindados al paciente y su familia, la capacidad de proporcionar servicios accesibles.

La Organización Mundial de la Salud define los requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud los cuales son:

- Alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de los recursos
- Mínimo riesgo para el paciente
- Alto grado de satisfacción del paciente
- Valoración del impacto final en la salud.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones:

- Humana
- Científico-técnica
- Económico-financiera



El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional

El cual se debe de aceptar y actuar bajo el código, previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la calidad de la Atención

## Instrumentos de Mejora Continua

### Diagrama de Pareto

Es una herramienta gráfica utilizada para analizar y presentar datos en orden de importancia. Se uso a menudo en la mejora de procesos para identificar los problemas o factores críticos que contribuyen en mayor medida al desempeño total del proceso.

Para realizar un diagrama de Pareto, se necesita:

- Recopilación de los datos
- Clasificación de los datos
- Cuenta de ocurrencias
- Calcular el porcentaje acumulada.
- Crear el diagrama:
  - Utilizar la herramienta de graficas en barras para mostrar el número de ocurrencias de cada categoría
- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia
- Dibujar después los puntos totales acumulados en el

- extremo derecho de cada barra y la altura del total acumulado para cada causa.
- Unir los puntos
- Analizar los resultados:
  - Observar el diagrama y buscar patrones o tendencias
- Tomar acción:
  - Utilizar los resultados del análisis para tomar medidas para mejorar el proceso o resolver el problema.

Es importante mencionar que el diagrama de Pareto es solo una herramienta de análisis y no debe ser utilizado como una única fuente de información para tomar decisiones, es importante complementarlo con otras herramientas y métodos para tener una visión más completa del problema.

### Árbol de Problemas

Es una técnica para identificar y analizar los problemas o desafíos que enfrenta una organización o un sistema. Se representa gráficamente, con el problema principal en la parte superior y los problemas relacionados en las ramas inferiores.

Esta técnica permite identificar las causas subyacentes de un problema y ayuda a planificar estrategias para abordarlo. Se utiliza comúnmente en procesos de mejora continua y en la toma de decisiones estratégicas.



Se realiza de la siguiente manera:

- Identificación del problema principal
- Identificación de las causas subyacentes
- Identificación de las causas secundarias
- Analizar el árbol
- Crear un plan de acción

Con objetivos claros, plazos y responsabilidades definidas.

- Implementación y monitoreo del plan:
  - Realizar ajustes y cambios de ser necesario.

## Evaluación de la calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad plantea como visión el que la calidad sea reconocida explícita como un valor en la cultura organizacional de los establecimientos de Salud, que se apliquen metodologías y herramientas de calidad, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, que permita evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son percibidas con satisfacción por la población.

La evaluación de la calidad es un proceso importante en el sistema de gestión de la calidad (SGC) que permite medir y mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos y productos de una organización.

Esta evaluación se realiza mediante la medición de indicadores de desempeño y la comparación de los resultados con estándares

Previamente establecidos.  
El objetivo es detectar áreas de mejora y tomar acciones correctivas para lograr una mayor satisfacción del cliente y una mayor eficiencia en la gestión de los procesos.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

- Liderazgo y Compromiso de la Jefatura/Gerencia.
- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora.
- Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
- Trabajo en Equipo
- Creatividad
- Incorpora el enfoque intercultural
- Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- Resultados

## Calidad de Atención en Enfermería

La satisfacción del paciente es importante por derecho propio y también se han propuesto como un indicador de la calidad de la atención en los países desarrollados.

Las enfermeras reconocen la responsabilidad por la calidad, los estándares institucionales, éticos, legales y profesionales de la atención que brindan a los pacientes y la contribución de su desempeño para evaluar la atención y la satisfacción del paciente.



La 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 adquiere información que beneficia la organización de esos servicios.

El sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea las siguientes dimensiones:

- Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad
- Eficacia
- Eficiencia
- Continuidad
- Seguridad
- Integralidad

- 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 las personas, en sus percepciones, necesidades y demandas.



## Vinculación de la Calidad Total con la Calidad de Atención.

La mejora continua de la calidad utiliza diversas técnicas como el pensamiento sistemático, el análisis de la información y el trabajo en equipo para lograr mejores procesos, resultados y mayor satisfacción. La mejora continua incluyen no solo la integración de nuevas tecnologías en el sistema, sino también el cambio de la organización para hacer un uso óptimo de los recursos.

### Principios del Mejoramiento de la Calidad

Se plantean los principios básicos para desarrollar el proceso:

#### Enfoque en el Usuario

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

#### Entender el trabajo como proceso y sistema

El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

#### Trabajo en Equipo

El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromiso entre sí para conseguir el mejor desempeño.

## Estándares e Indicadores de Calidad para el cuidado de Enfermería.

Los estándares de calidad en enfermería son criterios establecidos para medir la calidad de la atención en enfermería. Estos estándares pueden incluir requisitos para la educación y la formación del personal, la seguridad del paciente, la comunicación y el trabajo en equipo, y la gestión de la atención. Los indicadores de calidad son medidas específicas utilizadas para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Por ejemplo, un indicador de calidad puede ser la tasa de infecciones nosocomiales en un hospital.

Los indicadores de calidad ayudan a evaluar y mejorar la atención en enfermería.

### Evaluar Indicadores de Calidad en Unidades de Segunda Nivel de Atención.

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 en pacientes 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.



## Unidad III LA MEJORA DE LA CALIDAD

### La Cadena Cliente-Proveedor

Se refiere a la serie de actividades y relaciones necesarias para llevar un producto o servicio desde el proveedor hasta el cliente final.

Incluyendo todos los pasos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega final del producto o servicio.

La eficiencia en la cadena cliente proveedor es esencial para el éxito de una atención de calidad, ya que una relación sólida y eficiente entre el cliente y el proveedor puede conducir a una mayor satisfacción del cliente y una mayor eficiencia en la entrega de productos y servicios.

Refiriéndose a la implementación de estrategias y técnicas para aumentar la satisfacción del cliente y mejorar la eficiencia en la relación entre el cliente y el proveedor.

Esto puede incluir la comunicación efectiva, la colaboración, la resolución de problemas, la implementación de estándares de calidad y la medición de la satisfacción del cliente.



## Los Grupos de Mejora de la Calidad III

Los grupos de mejora de la calidad se encargan de mejorar la eficiencia, la satisfacción del cliente, mediante el uso de metodologías para mejorar continuamente.

Esto se logra mediante la identificación y abordaje de problemas relacionados con la calidad en una organización. El grupo trabaja junto para establecer metas y objetivos de mejora, desarrollar estrategias para alcanzarlos y medir el progreso en la mejora continua de la calidad.

Se quiere lograr en este momento:

- Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad.
- Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio.
- Crear conciencia de las oportunidades de mejora.
- Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas.
- Reportar los avances obtenidos.
- Aprender de éxitos y fracasos.
- Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora.

## CONCLUSIÓN

En resumen, la calidad de atención de enfermería es esencial para garantizar que los pacientes reciban un tratamiento adecuado y se recuperen de manera eficaz, por ende, es necesario diversas herramientas que nos ayuden a ofrecer dicha calidad de atención, así como vivimos anteriormente el diagrama de Pareto es fundamental como una herramienta de análisis, el cual complementado con otras herramientas y métodos se obtiene una visión más completa del problema.

Así bien, permitira planear acciones eficientes y eficaces que mejoren la atención de Enfermería, ya que la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de la atención de enfermería y debe ser una prioridad para las instituciones médicas.

En general, una misión clara del grupo de mejora de la calidad es proporcionar un enfoque sistemático para identificar y resolver problemas, mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos, y garantizar que los objetivos de la organización se complen a través de la mejora continua.

## REFERENCIAS

Calidad de la Atención. (2022). En U. d. Sureste, Calidad de los Servicios de Enfermería (págs. 36-52). Chiapas, Mexico.

La Organización Mundial de la Salud. (2022).  
Obtenido en [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1).