



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**  
**LICENCIATURA EN ENFERMERÍA**  
**GENERAL**



**ALUMNA: GUTIÉRREZ HERNÁNDEZ CHRISTIANI LISSETH**

**GRUPO: LEN10SSC0720-A**

**8° CUATRIMESTRE**

**ASIGNATURA:**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

**DOCENTE: LIC. JAVIER OMAR GONZÁLEZ**

**SAN CRISTOBAL DE LAS CASAS CHIAPAS A 24 DE ENERO DEL  
2023.**



*UNIVERSIDAD DEL SURESTE*  
*LICENCIATURA EN ENFERMERÍA*  
*GENERAL*



## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad es una coadunación de la atención sanitaria, esencial para el logro de los objetivos nacionales en salud, la mesura de la salud de la población y el futuro sostenible de los sistemas de atención. La preparación de los cuidados de calidad es la capacidad de alcanzar mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades, basándose en conocimientos profesionales basados en evidencias, a medida que el país se complementa a lograr la salud para todos.

# CALIDAD DE ATENCIÓN

ENSAJO.  
25 01 23

## Calidad de atención de salud.

Es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud, comparados con los resultados de las evaluaciones realizadas por los usuarios. El primer nivel de evaluación considera la calidad desde un enfoque integral donde se incluye la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales.

El segundo nivel: El enfoque reconocido para su implementación es de evaluación de estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades.

El tercer nivel: Se mide la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario particular.

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

Art 117. Concepto de calidad de la atención en salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual

## Instrumentos de medición continúa

Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia para de ocurrencia se clasifican las categorías colocando en primer lugar la mayor frecuencia o costo.

- \* Calcular los totales acumulados
- \* Dibujar, poner títulos y escalas.

Es necesario agrupar las causas de acuerdo a su relación con el problema central.

## Evaluación de la calidad

"FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública) Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones.

\* la evaluación debe ser creada por personal competente y con base en valores éticos y ontológicos. Se centra en el conjunto de atenciones destinados a preservar la salud del paciente.

En el componente del proceso se distinguen cuatro elementos.

1. Usuarios
2. Atención médica
3. Seguridad del paciente
4. Resultado de la atención.

## Calidad de atención de enfermería

Se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad.

La calidad es un proceso relativo es el grado de aproximación al modelo teórico ideal. Como la consecución de consensos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitir.

### 3 razones para sustituir el control de calidad

- 1 las exigencias de gestión
- 2 la demanda social.
- 3 los imperativos profesionales.

### \* Control de calidad:

- 1 Motivos éticos y deontológicos.
- 2 Motivos sociales y de seguridad.
- 3 Motivos económicos.
- 4 La correcta atención del paciente desvirtúa la esencia de nuestra profesión.

En cuanto acciones de enfermería

- 1 ¿Sabemos definir bien las necesidades de nuestro paciente?





2. ¿Dimensionamos bien nuestras acciones?  
¿Utilizamos x somos hábiles en la metodología Científica?

3. ¿tenemos resultados cuanti-cualitativos de nuestras acciones?

El sistema nacional de Gestión de la calidad plantea 3 dimensiones

1. Calidad técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención.

- \* Efectividad
- \* Eficacia
- \* Eficiencia
- \* Continuidad
- \* Integralidad.

2. Calidad humana, referida al aspecto humano de la atención x que se ve reflexada.

- \* Respeto a los derechos humanos.
- \* Información completa.
- \* Amabilidad.
- \* Ética.
- \* Entorno de calidad.

"Calidad de atención en la salud" Es aquella atención que contribuye constantemente a mejorar o mantener la calidad y/o duración de la vida.



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

La medición continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipo con el fin de conseguir mejores procesos y resultados.

La medición de los procesos en salud no solo crea mejores resultados sino que reduce los costos en la prestación de servicios. "La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad". Se plantea cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de medición:

1° Enfoque en el usuario.

2° Entender el trabajo como proceso y sistema.

3° Trabajo en equipo.

4° La medición de los avances.

## Estandares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

El estándar es una declaración explícita de calidad para determinar su grado de cumplimiento.

La medición de calidad de la atención de enfermería es tan importante la salud mental, para el desarrollo progresivo y armonioso de la sociedad, la inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente, el equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo.

## Indicadores de calidad

Medir la calidad de los servicios de enfermería definiendo criterios que se trabajaron en herramientas de medición en un ambiente seguro.

cuando indicadores de calidad en unidades, de según nivel de atención

- 1 Administrar medicamentos
- 2 Trato digno.
- 3 Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- 4 Prevención de úlceras por presión.
- 5 Notas y registros de enfermería.
- 6 Prevención de infecciones por sonda vesical.
- 7 Vigilancia y control de la uroterostomía instalada.

## LA MEJORA DE LA CALIDAD

La cadena cliente proveedor.

Externa: Formada por el conjunto proveedor - Organización - Cliente, según reciba o suministre productos.

Interna: Formada por las diferentes actividades de la organización. Analizando esta cadena descubriendo diferentes actividades que se clasifican por su labor y "coste asociado respecto al producto final".

La cadena Cliente proveedor, se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes). Crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores).

\* El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad.

\* El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere el proveedor le entregue.

## El trabajo de equipo en el mejoramiento de la calidad

Los equipos auto-dirigidos; también llamados auto administrados, son una alternativa para organizar y administrar una institución, establece su propio plan dentro del objetivo colectivo de la institución y lo implementa, trata de concentrarse en lo que necesita el paciente y mejora la eficiencia y calidad de su servicio o producto, los elementos claves es darle al mismo la autoridad de tomar las decisiones importantes, respetar su autonomía, ser flexible en el enfoque y capacitar a los miembros en todas las funciones.

Equipo de proyecto: Tiene menos autoridad al concentrarse en las prioridades relacionadas al plan estratégico de la organización, capacitación de todo el personal, formación a fondo de los dirigentes y capacitación de los facilitadores y participantes de los equipos. Son cruciales para el éxito de cualquier sistema de monitoreo y mejoramiento de calidad.

El participar en un equipo les da a los empleados mayor control en la tarea de mejorar la calidad. El apoyo mutuo entre los miembros de equipos se desarrolla cuando el entusiasmo de una persona se deteriora durante un proyecto largo. Los trabasadores en el terreno son los expertos que ven los primeros obstáculos para la calidad y al involucrarlos directamente en un proceso se aprovecha su talento en la institución.

- + Encontrar
- + Probar,
- + Seleccionar.

## CONCLUSIÓN

Es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. La atención sanitaria de calidad se puede dar de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad debe ser eficaz, seguro. Tal sistema de gestión de calidad tiene un alcance de evaluación, se conduce este ensayo esperando que sea de suma importancia para el personal de salud.