



**Nombre del alumno: Erik Emmanuel  
Gordillo Ramuco.**

**Nombre del profesor: María José  
Hernández Méndez.**

**Nombre del trabajo: Mapa  
Conceptual: Calidad de Atención**

**Materia: Calidad en los Servicios de  
Enfermería.**

**Grado: “8° Cuatrimestre”**

**Grupo: “A y B”**

# CALIDAD DE ATENCIÓN

## Calidad de atención en salud

Nos dices que

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.

La OMS nos dice:

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

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

## Instrumentos de mejora continúa

Es la

El Diagrama de Pareto 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. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

Este diagrama es

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

¿Cómo construirlo?

- 1.- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- 2.- Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado.

- 3.- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- 4.- Dibujar barras para cada causa o categoría.
- 5.- Dibujar las líneas del total acumulado.
- 6.- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

## Evaluación de la calidad

Uno de los métodos más utilizados es el "FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública).

Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones (mediante la descripción de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud),

así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública.

En general abarca tres niveles:

- \*Evaluación general de la calidad de la atención.
- \*Evaluación de la calidad de los servicios de salud.
- \*Evaluación de casos (individual).

## Calidad de Atención de Enfermería

Se define como a como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.

Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad:

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales.

## 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.

La mejora continua de la calidad utiliza un 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.

Principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

- \*Enfoque en el usuario.
- \*Entender el trabajo como proceso y sistema.
- \*Trabajo en equipo