



**Nombre de alumno:**

Betzabé Jalel Ortega Román

**Nombre del profesor:**

María José Hernández Méndez

**Nombre del trabajo:**

Mapa conceptual

**Materia:**

Calidad en los servicios de  
enfermería

**Grado: 8° cuatrimestre**

**Grupo: “B”**

Comitán de Domínguez Chiapas a 19 de Marzo de 2023.

# CALIDAD DE ATENCION DE SALUD

## Calidad de atención de salud

¿Qué es?

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.

Hay algunos artículos que hablan sobre la calidad de atención de salud

como son

- Art 117. donde nos habla sobre el concepto de CAS el cual está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del px individual.
- Art 118. Donde nos habla sobre como la OMS define algunos requisitos que se necesitan para alcanzar la CAS.
  - Como son
    - Un alto nivel de excelencia profesional.
    - Un uso eficiente de los recursos.
    - Un mínimo riesgo para el paciente.
    - Un alto grado de satisfacción del px.
    - La valoración del impacto final en la salud.
- Art 119. Nos habla sobre que la calidad en salud debe entenderse englobando tres dimensiones
  - Como son:
    - A) Humana
    - B) Científico-técnica
    - C) Económico-financiera
- Art 121. Nos habla de como todo el personal de salud tiene que participar en las políticas de calidad, tienen que definir los objetivos generales de planificación y estrategia.
- Art 127. Donde nos habla sobre el concepto de satisfacción, el cual debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

## Instrumentos de mejora continúa

¿Qué instrumentos hay?

Husos

¿Qué es?

Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas.

¿Cómo construirlo?

Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos necesarios

Como son:

- A) Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- B) Calcular los totales acumulados, sumar las frecuencias y crear un total acumulado.
- C) Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- D) Dibujar barras para cada causa o categoría.
- E) Dibujar las líneas del total acumulado.
- F) Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

Diagrama de Pareto

¿Qué es?

Este diagrama es un grafico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en que orden.

Árbol de problemas

¿Qué es?

Es una herramienta que se utiliza para identificar la naturaleza y contexto de la problemática que se pretende resolver mediante una estrategia.

¿Cómo se utiliza?

Se coloca el problema principal en el centro del árbol, después identificamos las causas que lo generan (que son sus raíces) así también los efectos que se producen del mismo (que son las ramas del árbol).

## Evaluación de la calidad

Se divide en 3 niveles

Los cuáles son:

Primer nivel

Evaluación general de la calidad de la atención

Dice que existen diversos métodos para evaluar las políticas de la calidad de atención, pero que en América Latina, hay uno que ha sido ampliamente utilizado.

El cual es:

FESP (Funciones Esenciales de Salud Pública).

¿Qué determina?

Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones, así también para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública.

Segundo nivel

Evaluación de la calidad de los servicios de salud.

¿Cuál es el objetivo de esta evaluación?

El objetivo de la evaluación es mejorar sus programas y servicios en las instituciones de salud, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución.

¿Qué podemos identificar a través de esta evaluación?

Podemos identificar 6 propósitos

¿Cuáles son?

- A) Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.
- B) Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
- C) Brindar controles o acciones de mejora de calidad.
- D) Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.
- E) Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica.
- F) Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.

También existen criterios para medir los resultados

En los cuáles encontramos:

- La cobertura
- La eficacia
- La eficiencia

Tercer nivel

Evaluación de casos (individual).

La evaluación de calidad de atención médica, también se hace desde una óptica sistémica en sus componentes: estructura, proceso y resultado

En este nivel se evalúa la atención médica y con ese propósito, es necesario que conozcamos las condiciones en que se brinda el servicio e identificar con base en las evidencias documentadas.

¿Qué criterios de evaluación de proyectos de mejora?

- Liderazgo y compromiso de la jefatura.

¿Qué se evalúa?

Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura, el apoyo y el respaldo al proyecto y a los miembros del equipo

¿Qué herramientas hay?

- Desarrollo de los procesos de autoevaluación y priorización de oportunidades de mejora.
- Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora.
- Aporte a los resultados de la organización (justificación).

¿Qué herramientas queremos conseguir en esta evaluación?

- Organización de soporte para promover las acciones de calidad.
- Facilidades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos.
- Mejora reconocimiento a los equipos de mejora.

## Calidad de atención en enfermería

Enfermería

La enfermería es una profesión dedicada al cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, posee un rol muy importante, ya que es quien permanece mayor tiempo con el paciente proporcionándole cuidados.

La calidad de atención de enfermería en las instituciones de salud

Esta se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario

La calidad de la atención de enfermería podemos definirla como:

Cómo la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada px, del nivel de salud que nos es dado remitirle.

El porqué de la calidad en enfermería y su control

Podemos hablar de 3 razones

como son:

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

Objetivo de la evaluación

El objetivo es mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece.

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

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.

En otras palabras, el mejoramiento no solo incluye incorporar nuevas tecnologías al sistema, si no que también poder realizar los cambios en la organización.

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.

Se plantean 4 principios básicos, que son:

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.

# Bibliografía

Universidad del Sureste. 2023. Antología de Calidad en los servicios de enfermería. PDF. Recuperado el 19 de Marzo de 2023.

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/5c2172de0692d12a88c2bcb2909a9e6b.pdf>