



Presentación de PowerPoint.

Nombre del Alumno: Abraham Morales Mejia.

Nombre del tema: Calidad en la Atención.

Parcial: I

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

Nombre del profesor: Lic. María José Hernández Méndez.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo.

Introducción

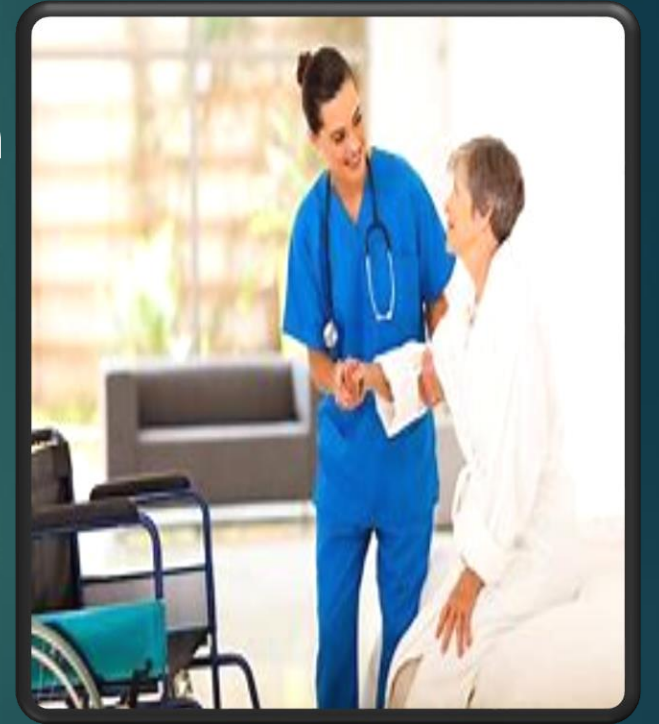
La calidad es la capacidad de satisfacer las necesidades, por tanto, en la enfermería el enfermero debe hacer todo en la medida de lo posible para satisfacer las necesidades del paciente, calmar sus dolencias y darle consuelo. Por tanto, toda persona tiene derecho al trato digno, y no distinguir a nadie por su raza, color, etnia, religión, etc. Para ser conscientes si existe una mejora continua, existen Diagramas para medir, el diagrama de Pareto es una herramienta fundamental que ayuda a determinar que problema resolver y en qué orden. En las siguientes diapositivas a continuación se desglosa los aspectos claves De la calidad en Enfermería.



CALIDAD EN LA
ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA.

2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

- ▶ Grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados.
- ▶ La calidad de la atención médica 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,



► **La Calidad de la Atención en Salud está vinculado.**

Satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

► **Requisitos necesarios para una buena calidad:**

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.



- ▶ Mayor beneficio a los integrantes de la institución.
 1. Sueldo.
 2. Salario.
 3. Prestaciones.
 4. Bonos.



La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción.

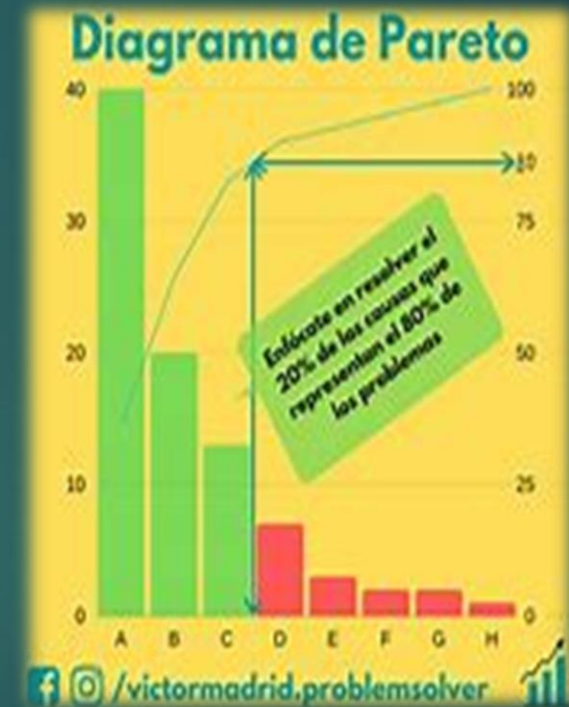


2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

► Diagrama de Pareto.

Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden.

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.



► Como construirlo.

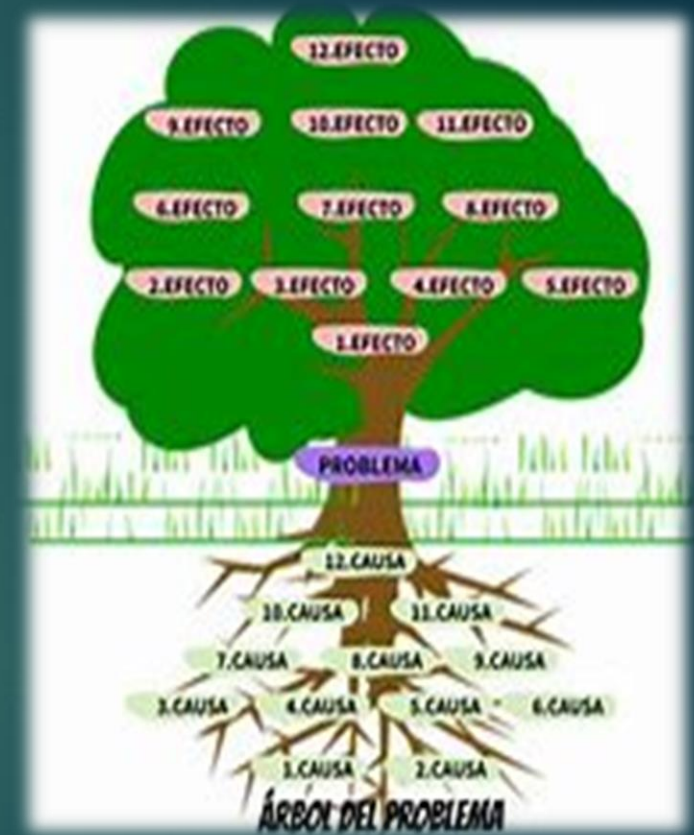
Debemos recolectar los siguientes datos.

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. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.
4. Dibujar barras para cada causa o categoría.
5. Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica.
6. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.



▶ Árbol de problemas.

1. Colocar el problema principal en el centro del árbol (El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan, así como los efectos que se desprenden del mismo).
2. Identificar las causas del problema principal Antes de elaborar el árbol (Esto consiste en hacer una lista de estas últimas sin que sea necesario, por el momento, buscar algún orden entre las ideas que surjan).
3. Agrupar las causas dentro del árbol de causas.
4. Identificar los efectos del problema principal (permiten imaginar la situación que existiría si el proyecto no se implementara, es decir, si el primero subsistiera).
5. Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí, (la literatura y fuentes estadísticas revisadas, el diagnóstico realizado del problema y/o la experiencia).



2.1.2.- Evaluación de la calidad.

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

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)

El fin es garantizar los elementos mínimos en la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores y normas regulatorias.



► Ejes que contempla la FESP. Primer nivel.

1. El primero efectúa la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad de la atención para los diferentes niveles de atención a la salud, desde el ámbito de acción local hasta el de los hospitales de alta especialidad.
2. El segundo desarrolla la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individuales.
3. El tercero aborda el nivel de implantación de sistemas de gestión de la tecnología y la evaluación propiamente de las tecnologías en materia de salud, relevante por el costo creciente de su incorporación a los sistemas nacionales de salud.
4. El cuarto eje analiza el nivel de vinculación en asesoría y apoyo técnico del nivel federal o central con las instancias sub nacionales de salud (en México, las entidades federativas) para asegurar la calidad de los servicios.



- ▶ Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud:
 - ❑ identificar seis propósitos en la evaluación de la calidad de los servicios de salud:
 1. Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.
 2. Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
 3. Brindar controles o acciones de mejora de calidad.
 4. Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.
 5. Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.
 6. Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica.



► Criterios que se utilizan para medir los resultados, encontramos.

1. La cobertura.
2. La eficacia.
3. La eficiencia.

- ✓ La cobertura se define como la proporción de necesidades que quedan satisfechas por los servicios que se prestan.
- ✓ La evaluación de la eficacia consiste en el análisis del logro de los objetivos, expresándolos, si es posible, como la reducción de los problemas que abordan los servicios.
- ✓ Dentro del criterio de efectividad se considera el efecto negativo, el cual se encuentra íntimamente ligado a los efectos que producen en la sociedad las acciones de los servicios de la institución de salud.



▶ TERCER NIVEL. EVALUACIÓN DE CASOS (INDIVIDUAL)

Se hace desde una óptica sistemática de sus componentes.

- ▶ Estructura.
- ▶ Proceso.
- ▶ Resultados.

Estructura: EQUIPO. Instalación suficiente, equipo adecuado. PERSONAL, suficiente, selección y capacitación suficiente, distribución inadecuada. INSUMOS, insuficientes, surtido sin oportunidades, falta de calidad, insuficiente sangre o sus fracciones.

Proceso: Falta de oportunidad en la atención médica, carencia de manuales de operación, falta de normas o su supervisión, competencia profesional insuficiente, falta de respeto a principios éticos, desconocimientos de medidas de seguridad para el paciente.

Resultados: Necesidades de salud no satisfechas, complicaciones y secuelas temporales o permanentes, evento adverso con o sin error médico, defunción no esperada, expectativas no satisfechas.



▶ **Criterios de evaluación de proyectos de mejora.**

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

▶ 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

▶ Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad.

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

▶ Trabajo en Equipo:

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

▶ Creatividad .

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

▶ Incorpora el enfoque intercultural .

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual intervine, sus expectativas y percepciones.

▶ Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana.

A través del proyecto se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.

▶ Resultados.

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

2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

- ▶ La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla 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.
- **Razones para justificar el control de calidad:**
 - ✓ La exigencia de gestión.
 - ✓ La demanda social.
 - ✓ Los imperativos profesionales.
- ❖ **Vuori y Donabedian indican tres razones para el necesario control de calidad:**
 - ✓ Motivos éticos y deontológicos.
 - ✓ Motivos sociales y de seguridad.
 - ✓ Motivos económicos.





► **Relación Enfermero-Paciente, para una buena calidad.**

- ✓ Afectivo o de relación de confianza.
- ✓ Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los Diagnósticos de Enfermería.
- ✓ Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.
- ✓ Ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.

La realización de un trabajo implica un consumo de tiempo y energía, tanto humano como material, y si el fruto de este trabajo no tiene la calidad requerida, todo este consumo no habrá servido para nada.

- ▶ UNA BUENA CALIDAD IMPLICA.
- ❖ **Monitorización de los recursos humanos.**
- ✓ Definición de características del puesto de trabajo.
- ✓ Adscripción al puesto de trabajo en base a conocimientos teórico-prácticos y características personales.
- ✓ Valoración objetiva del desempeño profesional.
- ✓ Características físicas del medio donde se produce la asistencia, Atención Primaria, Unidades de hospitalización, Servicios especiales.
- ✓ Características organizativas: normas, reglamentos y circuitos de información.



► **Monitorización de los recursos materiales.**

- ✓ Definición en función de las características de los cuidados a prestar.
- ✓ Elaboración de criterios de uso que hagan posible la forma menos lesiva para el paciente y más ágil para el profesional.

► **Monitorización de riesgos.**

- ✓ Monitorización de índices de UPP.
- ✓ Monitorización de flebitis.
- ✓ Monitorización de infecciones respiratorias.
- ✓ Monitorización de vías urinarias.
- ✓ Monitorización de accidentes hospitalarios, caídas
- ✓ Monitorización de errores en la administración de tratamientos, lesión por mala conservación o utilización de material o fármacos.
- ✓ Monitorización de la opinión del usuario Es un método indirecto.



2.3.- 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, y mayor satisfacción.

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

- a) Enfoque en el usuario.

El 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. Un rasgo característico del sistema es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones que se establecen constantemente entre los distintos componentes.

C. Trabajo en equipo:

Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño.



2.4.- ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.

- ▶ El estándar 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.
- ▶ Objetivo.

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.



▶ INDICADORES DE CALIDAD EN UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL.

- 1.-Administración 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 a paciente 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.



Conclusión.

La enfermería en el ámbito de la salud representa un acto muy importante ya que es la profesión que más contacto con las personas tiene, por tanto, es fundamental el realizar las actividades con calidad, con el mejor trato posible, ya que de lo contrario podremos generar problemas con las personas, la calidad en enfermería no solo se basa en buena amabilidad, si no que engloba amuchas cosas más. Para los enfermeros poder realizar un trabajo de calidad primero deben contar con todos los recursos, como materiales, personal muy bien capacitado, y muy bien distribuido, disponibilidad de espacio.

Bibliografía.

UDS.2025.ANTOLOGIA VIRTUAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.PDF

<file:///C:/Users/Abrham%20Morales%20Mejia/Desktop/CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>