



UDS

Mi Universidad

Nombre del alumno: Dulce María Alvarez López.

Nombre del Tema: Calidad en la Atención.

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería.

Nombre del Profesor: María José Hernández Méndez.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: 8vo

Grupo: "B"

Comitán, Chiapas 16 de marzo 2025.

CALIDAD EN LA ATENCIÓN



Introducción

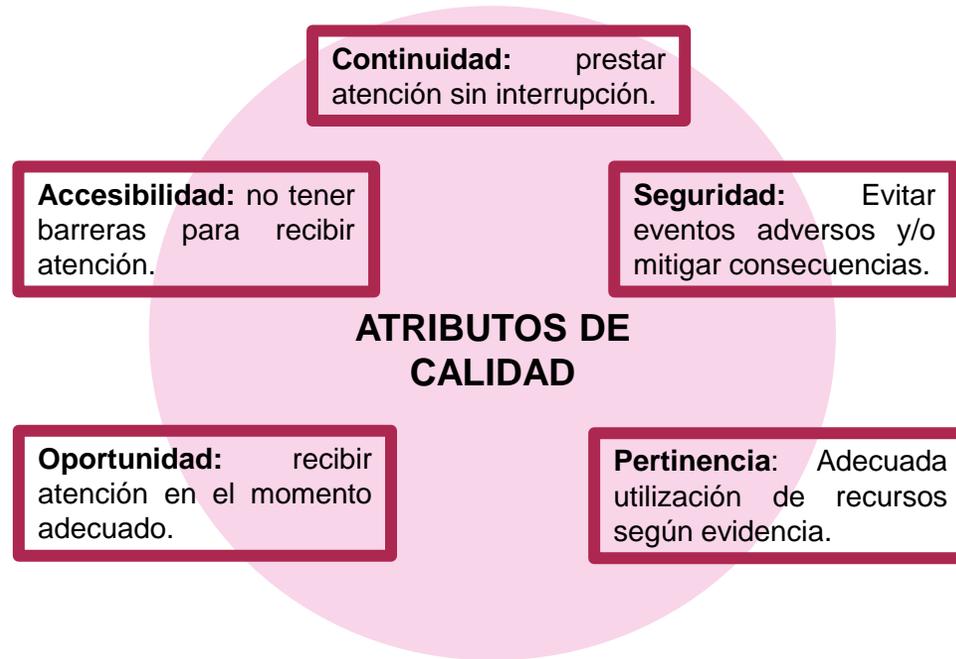
- ❖ La calidad en la atención de la Salud es fundamental para garantizar la seguridad y la eficacia de los servicios de salud sin embargo existen muchos desafíos para lograr esta calidad. La mejora continua también es fundamental para garantizar la calidad y la seguridad en la atención de la salud.
- ❖ Los instrumentos de mejora continua son herramientas que ayudan a identificar y solucionar problemas, mejorar procesos y aumentar la eficiencia. En este trabajo se presentaran las herramientas y métodos para evaluar la calidad en la atención de la salud, así como la importancia de la calidad de atención en enfermería, ya que se tomo en cuenta que no solo es una enfermera si no que también es un ser humano que esta dispuesta a ayudar, a cuidar y proteger al paciente.
- ❖ En cuanto a la vinculación de la calidad total con la calidad de atención, se enfoca en la satisfacción del paciente y la mejora de la salud y el bienestar, si bien es cierto y nos damos cuenta todo esta ligado y se define en una sola cosa, en la calidad de atención a la salud. Pieza fundamental si lo que se desea lograr es tener o dar la mejor calidad de atención posible al enfermo.

CALIDAD EN LA ATENCION

- ▶ Se define como la atención centrado en las personas, las familias y las comunidades con niveles óptimos de seguridad, afectividad, oportunidad, eficacia y acceso equitativo como atributos.
- ▶ Mejorar la calidad en la atención en la prestación de servicios de salud exige la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud. En cada artículo esta escrito las labores que esta permitido por la calidad en la atención de la salud. En pleno siglo XXI, la humanidad continua evolucionando y la salud privada con alta capacidad de resolución.



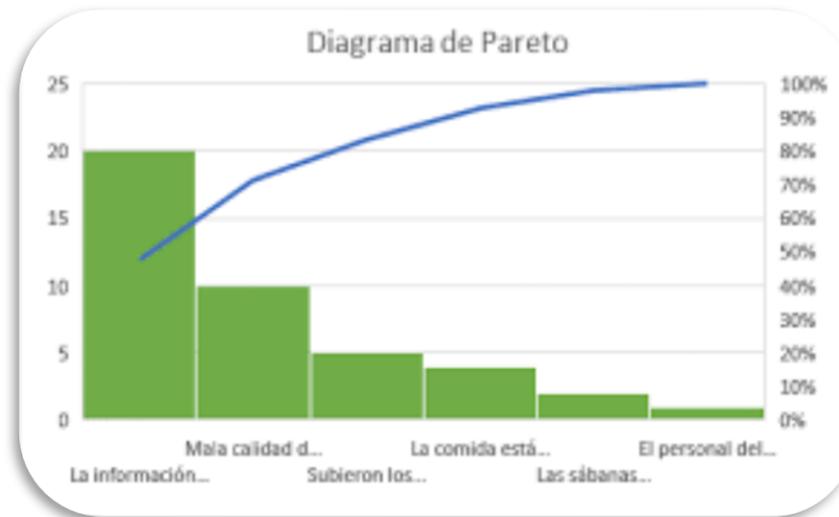
- ▶ La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio.



- ▶ La diferencia de la calidad en la atención de la salud se manifiesta en: acceso limitado a los servicios de salud, servicios inefectivos o ineficientes, quejas médicas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios se pueden manifestar: acceso limitados a servicios de salud, servicios inefectivos, e ineficientes, quejas médicas, costos elevados.

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

- ▶ Podemos hacer uso del Diagrama de Pareto es un grafico de barras vertical el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en que orden.
- ▶ Los instrumentos de mejora continua son herramientas que ayudan a identificar y solucionar problemas, mejorar procesos y aumentar la eficacia.



- ▶ **Algunos de los instrumentos de mejora continua más común en la atención de la salud.**

- ▶ Ciclo de Deming (PDCA)
- ▶ Diagrama de Pareto
- ▶ Árbol de problemas



- ▶ **Pasos para la creación de este gráfico de Pareto**
- ▶ Previo al uso del diagrama.
- ▶ a) Establecer las categorías o causas en orden descendente frecuencias de ocurrencia B) calcular los totales acumulados
- ▶ 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

ARBOL DE PROBLEMAS

- ▶ Colocar el problema principal en el centro del árbol.
- ▶ Identificar las causas del problema principal.
- ▶ Identificar los efectos.
- ▶ Crear las ramas .
- ▶ Agregar detalles



VENTAJAS DEL ARBOL DE PROBLEMAS

- ▶ Claridad en el problema y sus causas.
- ▶ Organización de la información de manera lógica.
- ▶ Análisis facilita el análisis del problema y sus causas.
- ▶ Resolución ayuda a identificar la solución.
- ▶ Transparente ofrece un método claro.
- ▶ Eficiente se requiere poco tiempo y recurso.
- ▶ Flexible te permite agregar decisiones.

DESVENTAJAS DEL ARBOL DE PROBLEMAS

- ▶ Complejo.
- ▶ Inestable.
- ▶ Riesgoso.

EVALUACIÓN EN LA CALIDAD

Primer nivel. Evaluación general de calidad de la atención.

- ▶ Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en todo de la calidad en la atención.
- ▶ En América Latina es muy utilizado el “FESP” este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones proporciona las condiciones para el adecuado desempeño de la salud pública. La FESP-9 se encargo de evaluar y medir la calidad de los servicios de salud. La FESP-9 tiene 4 ejes de evaluación.
- ▶ 1.- Efectúa medición en prevención política por los estándares de calidad de salud.
- ▶ 2.- Desarrollo de evaluación de grado de satisfacción.
- ▶ 3.- Abordar niveles de implantación en tecnología.
- ▶ 4.- Analiza el nivel de vinculación.



Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud.

► Objetivo general. Es mejorar sus programas y servicios.

Criterios para medir los resultados:

- +Cobertura
- +Eficacia.
- +Eficiencia.

Tercer nivel. Evaluación de casos.

Esta evaluación se hace desde una óptica sistemática en sus componentes: estructura, proceso y resultado.

La evaluación debe ser efectuado por personal competente con valores éticos y ontológicos de la práctica a juzgar.

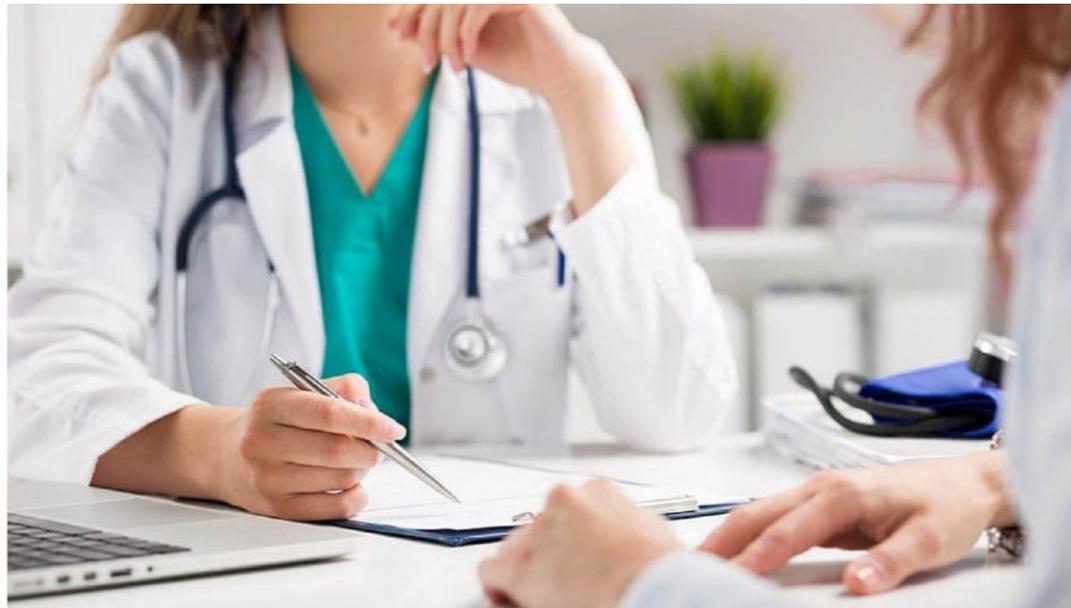
El componente del proceso se distinguen cuatro elementos: usuario, atención medica, seguridad del paciente y resultado de la atención.



El usuario posee una serie de atributos o cualidades que deben ser consideradas al momento de hacer la evaluación de la atención médica. Cultural, educación, edad, condiciones de género, ocupación, estado civil, lugar de residencia, antecedentes patológicos, entre muchos otros.

Por su parte, la evaluación de la atención médica, se basa en la observación, la aplicación de principios científicos, la legitimidad del acto médico, la justificación de decisiones médicas, el respeto a los principios éticos, el consentimiento informado y el cumplimiento de obligaciones.

Esta evaluación se apoyo en el expediente clínico, en la evaluación debe precisar las evidencias observadas que sean atribuibles a cada recurso, de acuerdo a sus niveles de responsabilidad.



CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA.

- ▶ Enfermería como profesión dedicada al cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, poseen un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quien permanece mayor tiempo con el paciente proporcionándole cuidados de enfermería que hacen parte de la atención integral que se mide en las instituciones. La calidad **es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal**, podemos decir que es la diferencia entre “**SER Y QUERER SER**”.
- ▶ La calidad de atención en enfermería es importante porque:
- ▶ Mejora la salud y el bienestar de los pacientes.
- ▶ Reduce la morbimortalidad.
- ▶ Mejora la satisfacción de los pacientes y sus familias.
- ▶ Reduce los costos de salud.



Calidad de la asistencia sanitaria en los siguientes términos.

Calidad asistencial: es dar la respuesta adecuada a las necesidades y expectativas del usuario, de los servicios de salud, con los recursos humanos, materiales y el nivel de desarrollo para usuarios como para profesionales, al costo más razonable.

Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

La calidad de la atención en enfermería es la conservación del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente del nivel de salud que nos es dado remitirle.

Definición basa en la definición propia de enfermería que nos aporta Virginia Henderson

▶ **El porque de la calidad en enfermería y su control.**

3 razones para justificar el control de calidad.

▶ Las exigencias de gestión.

▶ La demanda social.

▶ Los imperativos profesionales.

3 razones para el control de calidad.

1.-Motivos éticos y deontológicos.

2.-Motivos sociales y de seguridad.

3.-Motivos económicos.



▶ **Nuestra relación con el paciente la podemos estructurar en los siguientes aspectos:**

*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.

► **Objetivo de la evaluación.**

Es mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece. No persigue errores para imponer sanciones. Es un método de búsqueda de problemas, de resolución de problemas y de análisis de sus causas, con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención.

La idea de calidad del producto debe partir del concepto del propio producto, nace en la filosofía del cuidado enfermero.

► **Acciones enfermeras Podemos distinguir seis fases:**

Fase 1.- Definición institucional del Modelo de Enfermería. El nivel de aplicación vendrá marcado por el análisis de los recursos humanos, asistenciales, materiales, la presión asistencial.

Fase 2.- Identificación de Problemas de Enfermería. Los protocolos se pueden elaborar en función de necesidades físicas u otras patologías más frecuentes, por aparatos, grupos edad.

Fase 3.- Elaboración de protocolos de atención. Los Planes de Cuidados de los que extraeremos los indicadores útiles para medir la calidad del proceso y los resultados.

Fase 4.- Diseño de registros unificados. Un derecho del usuario es la continuidad de la asistencia. Para ello encontraremos registros que se adapten a las necesidades de información entre todos los profesionales.

Fase 5.- Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.

Fase 6.- Evaluación del proceso de atención. Establecer la relación existente entre los resultados obtenidos y los objetivos de salud marcados y la pertinencia de las acciones prescritas con éstos y los problemas de salud detectados.

- ▶ La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad (SNGC) en la atención de la salud plantea tres dimensiones fundamentales para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud:

1.-Estructura: Se refiere a la organización y los recursos disponibles para prestar los servicios de salud.

Incluye aspectos como:

Infraestructura, equipamiento, Personal capacitado, proceso y procedimientos, tecnología.

2.-Proceso: Se refiere a las actividades y procedimientos que se realizan para prestar los servicios de salud.

Incluye aspectos como:

Evaluación y diagnóstico, tratamiento y manejo, seguimiento y monitoreo, comunicación con los pacientes y sus familiares.

3.-Resultado: Se refiere a los resultados y efectos de los servicios de salud y el bienestar de los pacientes.

Incluye aspectos como:

Mejora en la salud y el bienestar de los pacientes, reducción de la morbimortalidad, mejora en la satisfacción de los pacientes y sus familiares, reducción de los costos de salud.

El SNGC utiliza estas tres dimensiones para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud, y para identificar áreas de mejora y oportunidades para innovar.



**USOS DEL
SISTEMA DE
GESTIÓN DE
CALIDAD EN LOS
SERVICIOS DE
ENFERMERIA**



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 estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción es la meta principal.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistemático, el análisis de información y el trabajo de equipos.

+La calidad total proporciona el marco y la infraestructura para que la claridad de atención sea posible.

+La calidad de atención es un componente clave de la calidad total. Ya que se enfoca en la satisfacción del paciente y la mejora de la salud y el bienestar.

+la mejora de la calidad de atención puede tener un impacto positivo en la calidad total, ya que puede mejorar la satisfacción del paciente, reducir los costos y mejorar la eficiencia.

+La calidad total puede proporcionar herramientas y técnicas para mejorar la calidad de atención, como la gestión de procesos, la mejora continua y la evaluación de la satisfacción del paciente.



Conclusión.

La calidad en la atención de la salud es fundamental para garantizar la seguridad y la eficacia de los servicios de salud, e implementar estrategias para mejorar la calidad en la atención de la salud. Los instrumentos de mejora continua son herramientas fundamentales para garantizar la calidad y la seguridad en la atención. La evaluación es un instrumento que sirve para medir la calidad de atención a los pacientes y para desarrollar nuevas estrategias para mejorar la calidad de la salud. Así, como para mejorar los servicios a la salud.

En enfermería día con día hay nuevas cosas que aprender, cada una tiene su debida importancia, son fundamentales para que el servicio sea de calidad. Aportar algo o una idea de como mejorar los servicios en cuestión a salud será de mucha utilidad.



► BIBLIOGRAFIA:

- + Antología UDS Calidad de los servicios de enfermería, 8vo semestre Licenciatura en Enfermería.
- + ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.
- + HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfno.
- + Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad? Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993.
- + Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996.