



# *Calidad en los servicios de enfermería*

***PRESENTADO POR: CATARINA JIMÉNEZ LÓPEZ DEL OCTAVO CUATRIMESTRE C LICENCIATURA EN ENFERMERÍA***

## INTRODUCCIÓN:

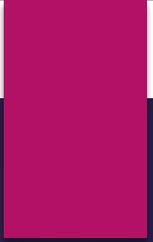
Mediante la realización de este trabajo hablaremos acerca de calidad de atención a la salud sabemos que calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y que se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo del individuo es por ello que en este trabajo se explicara con mas detalle.

De igual forma se hablara acerca de los siguientes temas: instrumentos de mejora continua, evaluación de la calidad, calidad de atención de enfermería y vinculación de la calidad total con la calidad de atención mediante este trabajo se dará a conocer el contenido de los temas antes mencionados.

# Calidad de atención a la salud

La calidad de la atención médica es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica.

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



En el artículo 118. La OMS define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad a la salud los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, uso eficientes de los recursos, mínimo riesgo del paciente, alto grado de satisfacción del paciente y valoración del impacto final en la salud

## Calidad de atención a la salud

La atención a la salud representa un reto social a nivel mundial, sobre todo para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables y sostenibles para su progreso sanitario y social.

La deficiencia de calidad se manifiesta en : acceso limitado a servicio de salud, servicios deficientes, quejas medicas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios y profesionales de salud, afectación de credibilidad de las instituciones prestadores y del sector salud en su conjunto.

# Instrumentos de mejora continua

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

El diagrama es utilizado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos mas importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

# Instrumentos de mejora continua

Como construirlo: el equipo debe haber recolectado los datos necesarios.

- A. Establecer las categorías en orden descendente de frecuencia 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.
- E. Dibujar las líneas del total acumulado.
- F. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la grafica.

# Evaluación de la calidad

Se divide en tres niveles:

- **Primer nivel:** en América Latina, uno ha sido ampliamente utilizado es el “FESP” ( Funciones Esenciales Publicas) este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud publica.
- **Segundo nivel:** se elige cursos de acción como resultado del análisis sistemáticos de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso de prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiente y efectiva de los objetivos y metas programadas.

# Instrumentos de mejora continua

**Tercer nivel:** se hace desde una óptica sistemática en sus componentes: estructura, proceso y resultados. Teniendo los siguientes elementos; acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.

# Calidad de atención de enfermería

Enfermería ha tomado de las ciencias administrativas, herramientas que le permite participar dentro de las organizaciones en diferentes niveles de gestión (estratégico, táctico y de operativo) y como prestador directo del cuidado de enfermería; desempeña tres roles sustanciales (dependiente, independiente e interdependiente).

# El por que de la calidad en enfermería y su control

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

- La existencia de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales. Vuori y donabedin indican tres razones para el necesario control de calidad:
  - Motivos éticos y deontológicos.
  - Motivos sociales y de seguridad.
  - Motivo económicos.

# Vinculación de la calidad total de la calidad de atención

Juran define la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un derecho ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, si no que los costos de la presentación en lo servicios.

Cuatro principios de mejora:

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

# Conclusión

La calidad de la atención a la salud se basa en conocimientos profesionales las cuales requieren de una mejora continua con la participación de todo los integrantes de equipo de salud.

La atención se mide atreves de los resultados, procesos y satisfacción de los pacientes y sus familias.

La calidad de atención de enfermería sabemos que es fundamental para garantizar la salud de las personas que requieran cuidados especializados, para mejorar la atención de enfermería menciona que se debe de tener , relación de confianza, definición de las necesidades de atención, aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas,, ético en el que el paciente es consciente de sus capacidades y vigilante a sus condiciones de la asistencia.

## Bibliografía

[\\*2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801 CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.pdf](#)