


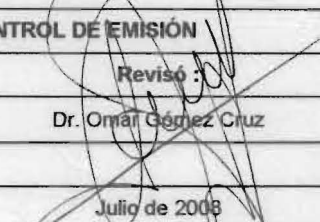
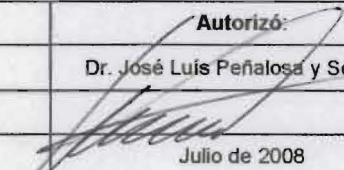




SALUD  SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 CENTRO REGIONAL DE ALTO ESPECIALIDAD	Código: NA
	Subdirección de Enfermería		Rev. 0
	153. Gestión de Calidad		Hoja: 1 de 8

153. GESTIÓN DE CALIDAD



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		 <small>HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD</small>	Código: NA
	Subdirección de Enfermería			Rev. 0
	153. Gestión de Calidad			Hoja: 2 de 8

1.0 Propósito.

1.1 Establecer los lineamientos de la solución de problemas los cuales afectan o deterioran la calidad de atención de los servicios de enfermería.

2.0 Alcance.

2.1 Este procedimiento es aplicable para la Subdirección de Enfermería.

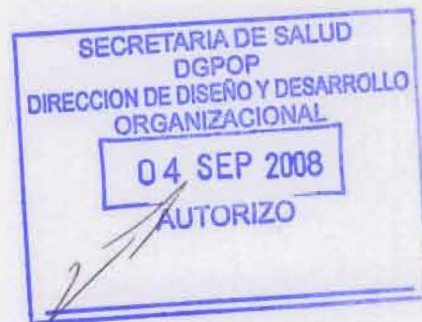
3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos.

3.1 Es responsabilidad de la Subdirección de Enfermería promover la gestión de la calidad en todos los servicios del Hospital Regional de Alta Especialidad Ciudad Salud.

3.2 Es responsabilidad de la Subdirección de Enfermería establecer los lineamientos de la gestión de calidad en los servicios de enfermería.

3.3 Es responsabilidad de la Subdirección de Enfermería enviar los lineamientos a la Dirección General Adjunta y Dirección Médica para su autorización.

3.4 Es responsabilidad de la Subdirección de Enfermería evaluar cualquier implementación que favorezca la calidad de atención.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

4.0 Descripción del procedimiento



Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 identificación, análisis y aplicación de estrategias.	<p>1.1 Identifica los principales problemas de calidad. Problema de eliminación. Problema de reducción. Problema de incremento.</p> <p>1.2 Analiza el problema.</p> <p>1.3 Aplica estrategias para mejorar la calidad de atención de enfermería:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico situacional ▪ Diagnóstico estratégico ▪ Programa de mejora continúa. ▪ Programa de profesionalización, capacitación y actualización ▪ Establecimiento de estándares e indicadores de calidad. 	Subdirección de Enfermería.
2.0 manejo de estrategias.	<p>2.1. Atiende oportuna personalizada, humanizada, continua y eficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios circulares. <p>2.2. ajusta a los niveles de calidad expresados en las normas.</p> <p>2.3. Elimina y/o reduce de las molestias y daños que se provocan por actividades de enfermería.</p> <p>2.4. Mejora comunicación enfermera-paciente para el autocuidado de la salud.</p> <p>2.5. Usuario mejor informado, para la toma de decisiones de su salud.</p> <p>2.6. Menor alteración en su economía, por los costos derivados de los errores.</p> <p>2.7. Mínima estancia hospitalaria.</p> <p>2.8. Incremento en la satisfacción por la atención.</p>	Departamentos de atención ambulatoria y atención hospitalaria.
3.0 Práctica profesional competente.	<p>3.1. Práctica profesional competente responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficios circulares. <p>3.2. Toma de conciencia y compromiso en el cambio.</p> <p>3.3. Mayor concepción de la enfermera como experta de los procesos.</p> <p>3.4. Potenciación de la capacidad de decisión y autocontrol sobre su trabajo.</p>	Supervisión de Enfermería.

SECRETARIA DE SALUD
 DGPOP
 DIRECCIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
04 SEP 2008
 AUTORIZO

CONTROL DE EMISIÓN		
Elaboró :	Revisó :	Autorizó :
Nombre Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma		
Fecha Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008


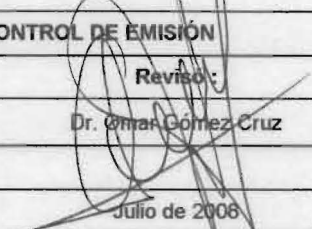
	<p>3.5. Mayor cultura de evaluación del desempeño de los indicadores, efectividad, eficiencia y calidad.</p> <p>3.5. Proyección positiva de auto-imagen.</p> <p>3.6. Fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia hacia el HRAE.</p> <p>3.7. Aplicación del principio de racionalidad general en la utilización de recursos y el ahorro de costos.</p> <p>3.8. Incremento en la satisfacción profesional y laboral.</p>	
4.0 Establecimiento de estándares y simplificación de procesos.	<p>4.1. Establece los estándares, sistematización y simplificación de los procesos.</p> <p>4.2. Establece el nivel de desempeño en cada uno de los procesos.</p> <p>4.3. Elimina las actividades, procedimientos innecesarios o procesos.</p> <p>4.4. Identifica las causas de no conformidad.</p> <p>4.5. Evalúa sistematizada de los servicios.</p> <p>4.6. Elabora los programas de mejora continua basados en estrategias participativas.</p> <p>4.7. Cuenta con directrices que permitan trabajar en forma sistemática, de acuerdo a normas.</p> <p>4.8. Fortalece el trabajo en equipo.</p> <p>4.9. Mayor efectividad y eficiencia.</p> <p>4.10. Mayor eficiencia reflejada en la optimización de los recursos.</p> <p>4.11. Se Apega al manual de procedimientos técnicos.</p> <p>4.12. Seguridad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiencia.</p>	<p>Servicios de Enfermería.</p> <div data-bbox="1166 1075 1572 1369" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p style="text-align: center;">SECRETARIA DE SALUD DGPOP DIRECCION DE DISEÑO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL 04 SEP 2008 AUTORIZO</p> </div>
5.0 Certificación Hospitalaria.	<p>5.1. Certificación hospitalaria.</p> <p>5.2. Certificación de procesos.</p> <p>5.3. Fortalece la imagen institucional ante la sociedad.</p> <p>5.4. Menor migración de los profesionales certificados.</p> <p>5.5. Incrementa el sentido de pertenencia del personal de salud del Hospital.</p> <p>5.6. Mayor productividad eficiencia y eficacia.</p> <p>5.7. Menor riesgo de demandas por la mala calidad de atención.</p> <p>5.8. Establece de nuevos programas y procesos.</p>	<p>Subdirección de Enfermería.</p>

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

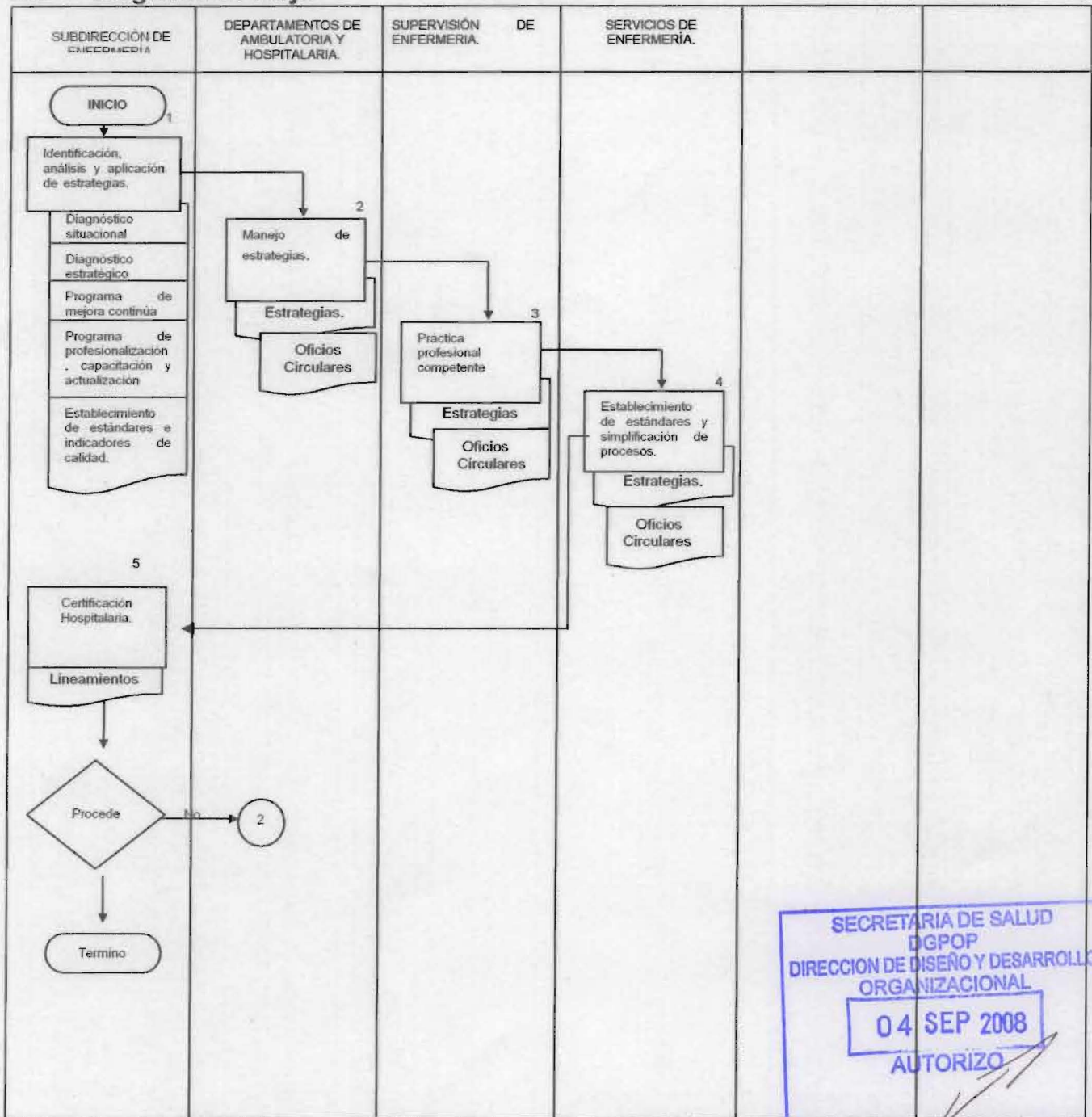
 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 CENTRO DE GESTIÓN DE LA ATENCIÓN SECRETARÍA DE SALUD	Código: NA
	Subdirección de Enfermería		Rev. 0
	153. Gestión de Calidad		Hoja: 5 de 8


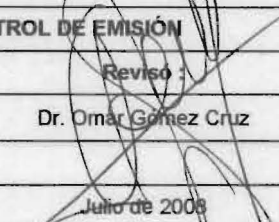
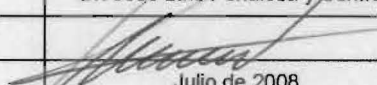
	<p>5.9. Reconoce el avance en la gestión de la calidad por el sistema nacional de salud.</p> <p>5.10. Mantiene la calidad del servicio.</p> <p>5.11. Trabajo sistemático de acuerdo a las normas.</p> <p>5.12. Cuenta con información actualizada del desempeño de los procesos para la toma de decisiones en tiempo real.</p> <p>5.13. Fortalece del liderazgo del Hospital.</p> <p>5.14. Fortalece del equilibrio organizativo.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>	
--	--	--





CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Miro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

5.0 Diagrama de Flujo



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	
	Subdirección de Enfermería	
	153. Gestión de Calidad	

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
DECRETO por el que se crea el Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas, como Organismo Descentralizado de la Administración Pública Federal. En el Diario Oficial de la Federación en fecha 29 de Noviembre de 2006, Primera Sección del Tomo DCXXXVIII No. 20	No Aplica
Estatuto Orgánico del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas. Primera Sesión Extraordinaria de la H. Junta de Gobierno a los treinta días de Enero de 2007	No aplica.
Manual de Organización Específico del Centro Regional de Alta Especialidad de Chiapas, autorizado vigente	No aplica.
Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimiento	No aplica.
Diagnóstico situacional	No Aplica
Programa de mejora continua	No Aplica
Programa de profesionalización, capacitación y actualización	No Aplica
Establecimiento de estándares e indicadores de calidad.	No Aplica
Programa de calidad en Enfermería.	No Aplica

7.0 Registros.

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Reporte de incidencia.	5 Años	Subdirección de Enfermería.	Número de folio.
Respuesta al comité de calidad.	5 Años	Subdirección de Enfermería.	Número de oficio



8.0 Glosario.

8.1 Multidisciplinario: Que comprende varias disciplinas o materias en las cuales todas tienen un fin o un objetivo en común.

8.2 Liderazgo: define como las "cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos".

8.3 Certificación: Resultado de un proceso por el que se verifica y documenta el cumplimiento de requisitos de calidad previamente establecidos. Puede referirse a procesos o personas.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó :	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>CENTRO NACIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD</small>	Código: NA
	Subdirección de Enfermería		Rev. 0
	153. Gestión de Calidad		Hoja: 8 de 8

8.4 Oficio: El oficio es un documento o comunicación escrita de carácter netamente oficial, protocolario, utilizado por las autoridades o funcionarios de las diferentes dependencias públicas o privadas. Tiene la función de relacionar a los órganos administrativos de la más alta jerarquía y por consiguiente debe ir firmado por el máximo representante legal de la Institución que lo emita. En algunos casos, puede ir firmado por los jefes: pero esto, conlleva asumir toda responsabilidad que el contenido del documento requiera, sin comprometer por ello a los de mayor jerarquía.

8.5 Autocuidado: El concepto de autocuidado es un constructo conceptual muy utilizado en la disciplina de enfermería. La autora que ha desarrollado este concepto es Dorothea Orem y definió el autocuidado como "la práctica de actividades que los individuos inician y realizan para el mantenimiento de su propia vida, salud y bienestar". Según esta teorizadora el autocuidado es una acción que tiene un patrón y una secuencia y cuando se realiza efectivamente, contribuye de manera específica a la integridad estructural, desarrollo y funcionamiento humanos.

Según Cavanagh el autocuidado podría considerarse como la capacidad de un individuo para realizar las actividades necesarias para vivir y sobrevivir (Cavanagh, 1993).

8.6 Prudencia: La Prudencia es la virtud de actuar de forma justa, adecuada y con cautela, definida por los Escolásticos como la recta ratio agibilium, para diferenciarla del arte recta ratio factibilium. De comunicarse con los demás por medio de un lenguaje claro, literal, cauteloso y adecuado. De crear respetando los sentimientos, la vida y las libertades de aquellos quienes se puedan ver afectados por tu creación, sea tecnológica o artística.

8.7 Estratégico: es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Proviene del griego ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ Stratos = Ejército y Agein = conductor, guía.

8.8 Estándares: El significado primario moderno que le siguió fue "lo que es establecido por la autoridad, la costumbre o el consentimiento general". En este sentido se utiliza como sinónimo de norma.

8.9 Calidas: La palabra calidad tiene múltiples significados. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con un producto o servicio determinado, que solo permanece hasta el punto de necesitar nuevas especificaciones. La calidad es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.


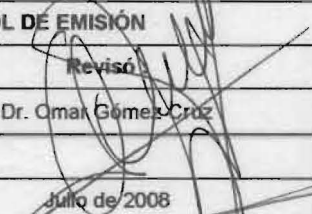
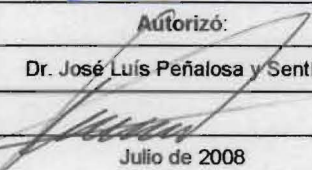
9.0 Cambios de esta versión.

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

10.0 Anexos.

10.1 No Aplica.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró :	Revisó	Autorizó:
Nombre	Mtro. Sergio Contreras López.	Dr. Omar Gómez Cruz	Dr. José Luis Peñalosa y Senties
Firma			
Fecha	Julio de 2008	Julio de 2008	Julio de 2008