



Asignatura:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA.

BAJO LA DIRECCIÓN DE:

JESSICA DEL C. JIMENEZ MENDEZ

Presenta

LORENA GONZÁLEZ ZACARÍAS

MANUAL DE EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE ENFERMERIA

CONCEPTO DE CALIDAD

Edwards Deming define la calidad como el cumplimiento de las expectativas del usuario, al proporcionarle satisfactores adecuado a sus necesidades y anticipándose a otras, adoptando al mismo tiempo a una nueva filosofía en la que prevalece el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

ETAPAS DE LA CULTURA DE CALIDAD

Bounds y colaboradores definen cuatro etapas principales:

Inspección: su función es detectar problemas ocasionados por la falta de uniformidad, así como la solución del mismo.

Control estadístico de los procesos:

Es la aplicación de métodos estadísticos y la consecuente reducción de los niveles de inspección. Marca un giro en la evolución de la calidad al introducir el concepto de prevención mediante el uso del control de los procesos.

Aseguramiento de la calidad:

Etapa en la que se considera la importancia de involucrar a todos los miembros de la organización en el diseño, planeación y ejecución de políticas con una postura proactiva.

Administración estratégica:

Consiste en aprovechar las oportunidades competitiva sobre las bases de las necesidades de los clientes, estableciendo metas, educación, capacitación y desarrollo de un fuerte liderazgo que involucre a todas las personas de la organización

CALIDAD INTRINCECA

Se refiere a los recursos de la institución que otorga el servicio, y si esta dispone de las tecnologías para realizar diagnósticos, tratamientos y rehabilitaciones, así como al grado de profesionalismo y capacitación de sus recursos humanos.

CALIDAD PERSIBIDA

Es valorizada por los usuarios a través de las condicionantes de satisfacción como, equidad, confianza, eficacia, buen trato, respeto, comunicación, continuidad y comodidad.

DIMENSIONES DE LA CALIDAD (TÉCNICA INTERPERSONAL)

Que la calidad de la atención a la salud comprende dos dimensiones: la técnica y la interpersonal.

la Calidad en Servicios [CLICS], lo relaciona de la siguiente manera:²¹

Tabla 3.1 Relación entre las dimensiones y los enfoques de Evaluación

		ENFOQUES DE EVALUACIÓN		
		Estructura	Proceso	Resultado
DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD	Dimensión Técnica	1. Disponibilidad de equipo e instrumental completo y en buen estado. Personal certificado para realizar determinados procedimientos. Material de curación esterilizado y suficiente.	2. Oportunidad en la atención. Apego a las normas establecidas. Duración en la realización de los procedimientos.	5. Se espera una tasa de complicaciones de 0%. El tiempo de recuperación del procedimiento no debe ser superior a determinado número de horas. Los pacientes no deben presentar problemas relacionados con el procedimiento después de su egreso.

DIEZ FACTORES CLAVE PARA EL ÉXITO DE LA CRUZADA NACIONAL POR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

En congruencia con los retos que enfrenta el sector, la Cruzada se ha propuesto elevar la calidad de los servicios de salud y homologarla en niveles aceptables en todo el país, que sean claramente percibidos por la población.

Para alcanzar este objetivo se han planteado diez líneas fundamentales de acción:

1. Elaboración y difusión de códigos de ética.
2. Educación sobre, para y de calidad.

3. Información para y sobre el usuario y el desempeño.
4. Sistemas de mejora continua.
5. Reconocimiento del desempeño.
6. Estandarización de procesos y monitoreo de resultados.
7. Certificación de individuos y organizaciones.
8. Racionalización regulatoria.
9. Mejoras de alto impacto en los procesos de atención.
10. Impulso a las mejoras en otros ámbitos que influyan en la calidad.

CONCEPTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Es la atención oportuna personalizada humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente.

GARANTÍA DE CALIDAD

Es el conjunto de arreglos y actividades, que tiene como fin de salvaguardar, mantener y promover la calidad de la atención.

Un proceso sistemático que cubre la brecha entre un desempeño real y los resultados ideales, de acuerdo con los conjuntos de límites tecnológicos, en cualquier sistema particular, así lo define Ruelas y Frenk.

GESTIÓN PARA LA CALIDAD DEL CUIDADO.

La gestión de los cuidados está entonces orientada hacia la *persona*, el cliente, su familia, el personal de enfermería, los equipos interdisciplinarios. La gestión se identifica como un proceso humano y social que se apoya en la influencia interpersonal, del liderazgo, de la motivación y la participación, la comunicación y la colaboración. Utilizando el pensamiento enfermero, la enfermera gestora favorece una cultura organizacional centrada en el cuidado de la persona. Meleis (1988) sostiene que la dirección de los cuidados de enfermería debe tener una visión clara y explícita de la disciplina de enfermería con el fin de contribuir de manera distinta a la solución de los problemas relativos a los cuidados, a los pacientes, su familia y al personal. La dirección de los cuidados tiene la responsabilidad de crear una cultura de organización que favorezca la práctica de los cuidados, seleccionar prioridades, elaboración de

políticas, selección del personal con excelente formación en cuidados enfermeros, desarrollar la capacitación y la implementación de un modelo para guiar la práctica de enfermería. En este contexto es necesario diseñar algunas estrategias que pueden ser consideradas por los responsables de la gestión del cuidado, a manera de ejemplo:

-Discutir con el personal los valores, los paradigmas, los conceptos y los objetivos de los cuidados.

-Ayudar a otros profesionales, a los pacientes y familiares a comprender la contribución de la disciplina de enfermería para mejorar la salud individual y colectiva (a través de la investigación y la aplicación en la práctica).

-Apoyar los principios inherentes al cuidado de las personas.

-Explicar que la intervención terapéutica de enfermería requiere utilizar más tiempo que una intervención médica. Porque la enfermera utiliza la interacción, la relación de ayuda y sus recursos personales, evalúa integralmente al paciente ya que no se restringe sólo al análisis de problemas inmediatos.

-Centrar la gestión del cuidado en la salud más que en la enfermedad.

-Modificar los sistemas de prestación de cuidado: número y tipo de personal, descripción de puestos, normas y reglamentos, criterios para evaluar los cuidados, programas de educación continua, sistemas de evaluación del desempeño y su impacto en los costos del sistema de salud, sistemas de registro del cuidado y auditoría de calidad.

La gestión de los cuidados debe estimular la creación de modelos de cuidado basados en la concepción de la disciplina de enfermería, el uso de un lenguaje común, de símbolos, de conceptos comunes en la práctica clínica que refuercen el potencial, el compromiso y la identidad profesional de la enfermería, pero sobre todo la calidad del cuidado que se otorga a los usuarios y su familia.

BIBLIOGRAFIA

MANUAL DE EVALUACION DE CALIDAD DE LOS SERVICION DE ENFERMERIA