CALIDAD DE ATENCION

UNIDAD II

ESTÁNDAR DE CALIDAD
INDICADOR DE CALIDAD
INDICADORES DE CALIDAD DE ENFERMERÍA
ISO 9000

Edwin Dilbert López hernandez
Universidad del sureste

Indicador de calidad

- **Concepto**
  - Son instrumentos de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de asegurar la satisfacción de los clientes. cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.
- **Características**
  - Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones signicativas de la calidad del proceso, producto o servicio,
  - En cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión.
  - Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
  - Visibles y fácilmente representables en forma de grácos de fácil interpretación.
  - Accesibles a las personas involucradas en las actividades medidas.
  - Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo.
  - Sencillos de calcular y gestionar.
- **Clasificación**
  - **Generales:** índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
  - **Específicos:** similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
  - **Ponderados:** considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo / incumplimiento.
- **Beneficios**
  - Valorar la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades de uso público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos.
  - Controlar y mejorar los procesos.
  - Garantizar los resultados previstos.
  - Mantener los estándares de calidad.
  - Mejorar el nivel del servicio con el fin de lograr una mayor satisfacción de los clientes.
  - Orientar las actividades de mejora, mediante la implantación de acciones preventivas y el control de los resultados obtenidos
  - Poder tomar las medidas correctoras y preventivas correspondientes.

Estándares de calidad

--

Concepto

Los estándares de calidad son criterios o reglas establecidas por organizaciones que facilitan la ejecución de negocios de un determinado sector a nivel global.

Estándares de calidad ISO

ISO 9001: esta norma está enfocada en la gestión de calidad, con la finalidad de demostrar que la empresa es capaz de fabricar productos que cumplan las exigencias de los clientes. ISO 9002 es un sistema de normas que certifica el aseguramiento de la calidad en la producción, la instalación y el servicio.

ISO 14001: esta norma de estandarización es la segunda más conocida de las ISO, corresponde al sistema de gestión del medio ambiente, por lo que sus controles están enfocados en la protección de la naturaleza. También se encarga de evaluar las leyes que la empresa debe seguir en materia de ambiente.

ISO 18001: esta norma se puede implantar conjuntamente con la ISO 9001 y persigue detectar los posibles factores de riesgo.

ISO 27001: esta certificación de gestión de calidad está enfocada en la seguridad de la información, por tanto, persigue la estandarización de las buenas prácticas que minimicen o eviten los riesgos asociados a la información, mejorando los procesos de comunicación y resguardando los datos.

Beneficios

- En cuanto a los clientes, la implementación de estándares de calidad aumenta su nivel satisfacción.
- Por otra parte, el mercado mejora la imagen de los productos o servicios, lo que permite ganar cuotas de mercado y a su vez acceder a otros nuevos.
- Internamente para la empresa los estándares de calidad son un mecanismo para mantener e impulsar la eficacia, entrar en un proceso de mejora continuo, optimizar el aprovechamiento de los recursos e impulsar la motivación y participación del personal.
- implementación de estas normas implica para la empresa un reconocimiento internacional y le permite hablar de sí misma y su calidad con las mejores compañías a nivel mundial.
- En el caso de empresas que se dedican al comercio internacional, el esfuerzo que puede significar la implementación de la norma se ve compensado por los niveles de calidad que se logran, los cuales le permitirán a la empresa colocar sus productos en el competitivo mundo de las exportaciones.

indicadores de calidad de enfermería

--

Concepto

son herramientas de medición que buscan mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios 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.

Objetivos

- Calidad técnica y seguridad del paciente. Mejorar la calidad técnica y la seguridad del paciente en la atención a la salud mediante la mejora continua, la reducción de eventos adversos, la medicina basada en la evidencia y la estandarización de cuidados de enfermería.
- Calidad percibida por los usuarios. Considerar las expectativas y la voz de los ciudadanos desarrollando acciones destinadas a mejorar la calidad con la que perciben los ciudadanos los servicios.
- Calidad en la gestión de los servicios de salud. Conducir bajo la rectoría de la Secretaría de Salud transformaciones en la calidad de la gestión y organización de los servicios de salud, institucionalizando el compromiso por la calidad.

Propiedades

- Relevantes, tanto para el análisis de la situación como para favorecer la mejora de los servicios.
- Válidos, es decir, tiene que ser capaz de medir lo que realmente quiere medir para mejorar la calidad de los procesos.
- Sensibles, que permitan detectar aquellos casos factibles de mejora.
- Específicos, capaces de plasmar los cambios producidos en una determinada situación.

16 indicadores de calidad en enfermería.

1. Trato digno
2. Ministración de medicamentos vía oral
3. Vigilancia y control de venoclisis Instalada
4. Prevención de infección en pacientes con sonda vesical Instalada
5. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
6. Prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizado
7. Registros clínicos de enfermería
8. Manejo del recién nacido con peso menor a 1500 gr.
9. Vigilancia y control al neonato con riesgos para hiperbilirrubinemia
10. Trato digno en pacientes con problemas de salud mental adulto
11. Trato digno con problemas de salud mental pediátrico
12. Vigilancia y control del neonato con alimentación a través de sonda nasogástrica
13. Vigilancia y control del neonato con aspiración de secreciones a través de cánula endotraqueal
14. Vigilancia y control del neonato con catéter intra vascular
15. Atención a pacientes con tratamiento de hemodiálisis
16. Atención a pacientes con tratamiento de diálisis peritoneal

ISO 9000

- Concepto

conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO). Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. ISO 9000 específica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio.

- Ventajas

- Estandarizar las actividades del personal que trabaja dentro de la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos.
- Incrementar la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejorar continuamente en los procesos, productos, eficacia, entre otros.
- Reducir las incidencias negativas de producción o prestación de servicios.
- Mantener y Mejorar la calidad.

- Desventajas

Los esfuerzos y costos para preparar la documentación e implantación de los sistemas, misión imposible de no contar con una herramienta como iWeb.

- Principios

1. Enfoque al cliente
2. La buena dirección
3. Participación de personas
4. Enfoque a la gestión de calidad
5. Enfoque a sistema de gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque para la toma de decisiones
8. Relaciones con proveedores