



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Alexa Paola Villarreal Cerdio

Licenciatura en Enfermería

Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería

Catedrático(a): Maura Decker Pérez Rodríguez

Tema: Calidad de la Atención

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

En los últimos decenios se han descrito diferentes elementos de la calidad. Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser:

- Eficaces: proporcionarán servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
- Seguros: evitarán lesionar a las personas a las que dispensen atención;
- Centrados en la persona: dispensarán atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
- Oportunos: reducirán los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
- Equitativos: dispensarán una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;
- Integrados: dispensarán una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida; y
- Eficientes: maximizarán los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro.

Muchos de estos atributos de calidad están estrechamente relacionados con principios éticos.

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

La calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación.

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Dos de los instrumentos de mejora continua más utilizados son:

- El diagrama causa-efecto y
- El diagrama de Pareto.

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO:

- Es una herramienta de análisis que permite obtener un cuadro detallado y de fácil visualización de los diversos motivos que pueden originar un determinado efecto o problema.
- Se utiliza por lo tanto, cuando se quiere detectar un efecto indeseable y descubrir sus causas.
- Suele aplicarse en la investigación de las causas de un problema, mediante la incorporación de opiniones de un grupo de personas directa o indirectamente relacionadas con el mismo.
- Al diagrama causa-efecto se le conoce también como diagrama de Ishikawa, haciendo referencia a su creador, el profesor japonés

DIAGRAMA DE PARETO

- El diagrama de Pareto es una herramienta de análisis de gran ayuda para tomar decisiones en función de prioridades.
- Se basa en el principio «el 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan» enunciado por Vilfredo Pareto. (Ejemplo: El 20% de enfermedades causan el 80% de muertes. El 80% de averías de maquinaria es generado por un 20% de causas)
- Esto significa que con unas pocas acciones correctivas se pueden solucionar un gran número de deficiencias.
- Se basa en un gráfico de barras, la cuales representan los factores correspondientes a una magnitud cualquiera y están ordenados de mayor a menor (en orden descendente) y de izquierda a derecha.



Este tipo de diagrama, es utilizado básicamente para:

- Conocer cuál es el factor o factores más importantes en un problema.
- Determinar la causa raíz del problema.
- Decidir el objetivo de mejora y los elementos que se deben optimizar.
- Comprobar si se ha conseguido el efecto deseado

EVALUACIÓN DE CALIDAD

La evaluación de la calidad en salud es un componente inseparable de todos los procesos relacionados con la estrategia, la organización, el diseño de flujos de trabajo, la asistencia propiamente dicha y las operaciones clínicas, administrativas, técnicas, económicas y financieras de las organizaciones sanitarias.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS DE MEJORA

- 1.- Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia. Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.
- 2.- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora. Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos.
- 3.- Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad. Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad.
- 4.- Trabajo en Equipo. Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de calidad común, la planificación de las acciones, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación.
- 5.- Creatividad. Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.
- 6.- Incorpora el enfoque intercultural. Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual interviene, sus expectativas y percepciones.
- 7.- Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud. Se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.
- 8.- Resultados. Se examina los resultados planteados/generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Antología de la materia Calidad en los servicios de Enfermería, Universidad del Sureste, Chiapas, México.

<https://www.who.int> › Detail.Servicios sanitarios de calidad – Organización mundial de la salud OMS

<https://www.captio.net> › blog › 5-herramientas-para-la-...5 herramientas para la mejora de procesos - Captio

<https://www.medigraphic.com> › infodir › ifd-2020 La evaluación de la calidad en salud desde la ... - Medigraphic

