



# Mi Universidad

## Cuadro sinóptico

*Nombre del Alumno: Kerilin Dominguez Marquez.*

*Nombre del tema: Calidad de la atención.*

*Parcial: 2do parcial.*

*Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería.*

*Nombre del profesor: Lic. Mariano Walberto Balcázar Velasco.*

*Nombre de la Licenciatura: Lic. En enfermería*

*Cuatrimestre: 8vo cuatrimestre.*

## CONCEPTO

El concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, por el cual se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la salud, ya que esto suele englobarse en tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

## ACCIONES ESENCIALES PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

- ♥ **Identificación del paciente.** Mejorar la precisión de la identificación de pacientes, unificando este proceso en los establecimientos del Sector Salud, utilizando al menos dos datos que permitan prevenir errores que involucran al paciente equivocado.
- ♥ **Comunicación Efectiva.** Mejorar la comunicación entre los profesionales de la salud, pacientes y familiares, a fin de obtener información correcta, oportuna y completa durante el proceso de atención y así, reducir los errores relacionados con la emisión de órdenes verbales o telefónicas.
- ♥ **Seguridad en el proceso de medicación.** Fortalecer las acciones relacionadas con el almacenamiento, la prescripción, transcripción, dispensación y administración de medicamentos, para prevenir errores que puedan dañar a los pacientes.
- ♥ **Seguridad en los procedimientos.** Reforzar las prácticas de seguridad ya aceptadas internacionalmente y reducir los eventos adversos para evitar la presencia de eventos centinela derivados de la práctica quirúrgica y procedimientos de alto riesgo fuera del quirófano.
- ♥ **Reducción del riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (IAAS).** Coadyuvar a reducir las IAAS, a través de la implementación de un programa integral de higiene de manos durante el proceso de atención.
- ♥ **Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas.** Prevenir el daño al paciente asociado a las caídas en los establecimientos de atención médica del Sistema Nacional de Salud mediante la evaluación y reducción del riesgo de caídas.
- ♥ **Registro y análisis de eventos centinela, eventos adversos y cuasi fallas.** Generar información sobre cuasi fallas, eventos adversos y centinelas, mediante una herramienta de registro que permita el análisis y favorezca la toma de decisiones para que a nivel local se prevenga su ocurrencia.
- ♥ **Cultura de seguridad del paciente.** Medir la cultura de seguridad del paciente en el ámbito hospitalario, con el propósito de favorecer la toma de decisiones para establecer acciones de mejora continua del clima de seguridad en los hospitales del Sistema Nacional de Salud.

## CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

### ¿Qué es?

El Aval Ciudadano es el representante de la sociedad civil en el Sistema Integral de Calidad SICALIDAD, con el fin de avalar las acciones que realizan las instituciones del Sector, para ayudar a mejorar el trato digno en los servicios que se brinda a los usuarios, el Aval Ciudadano en forma independiente y responsable.

### Funciones

- ♥ Dentro de las funciones se encuentra:
- ♥ Realizar encuestas a los usuarios de las unidades médicas y a los profesionales de la salud.
- ♥ Su misión es escuchar a los pacientes y a las familias.
- ♥ Difundir los Derechos Generales de los Pacientes, promoviendo su exigibilidad y su tutela.
- ♥ Realizar propuestas de mejora y establecer compromisos con los responsables de la unidad médica y su personal.
- ♥ Solicitar y recibir información sobre los proyectos de calidad y seguridad de los pacientes.
- ♥ Participar en el Comité Estatal de Calidad en Salud (CECAS) y en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).
- ♥ Participar en las Comisiones de Trabajo, Organización y Funcionamiento del Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño para el Personal de Salud

## AVAL CIUDADANO

### Tipos

- ♥ **Locales:** son aquellos avales ciudadanos que sólo realizan actividades en una Unidad Médica, preferentemente de su misma comunidad.
- ♥ **Municipales:** son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de un mismo municipio.
- ♥ **Jurisdiccionales o delegacionales:** Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de una jurisdicción o región sanitaria.
- ♥ **Estatales o Regionales:** Son aquellos avales ciudadanos que realizan actividades en varias unidades médicas de una entidad.

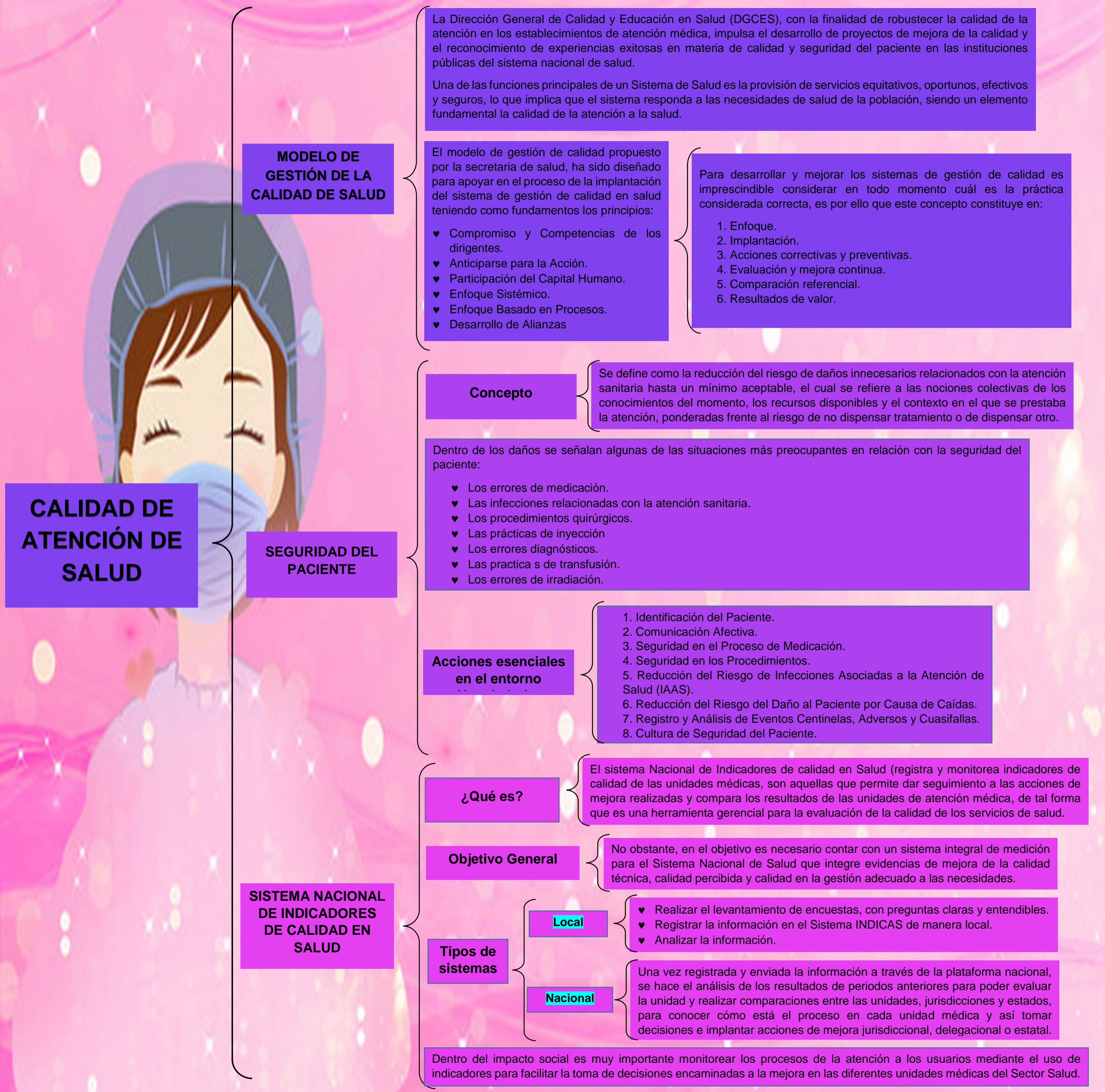
Cabe destacar que dentro del aval ciudadano se encuentra

**SIRAVAL:** Es el que agilizará el registro y asignación de número de Aval Ciudadano para todas las instituciones del Sector Salud.

**SESTAD (Sistema de la Encuesta de Satisfacción Trato Adecuado y Digno):** Es un indicador compuesto que mide la satisfacción por la calidad de la atención en cuatro dominios.

Es así como es importante que los avales ciudadanos y los responsables (mayores de 18 años) conozcan cuáles son los alcances en cuanto a las funciones de cada uno.





### MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES), con la finalidad de robustecer la calidad de la atención en los establecimientos de atención médica, impulsa el desarrollo de proyectos de mejora de la calidad y el reconocimiento de experiencias exitosas en materia de calidad y seguridad del paciente en las instituciones públicas del sistema nacional de salud.

Una de las funciones principales de un Sistema de Salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, lo que implica que el sistema responda a las necesidades de salud de la población, siendo un elemento fundamental la calidad de la atención a la salud.

El modelo de gestión de calidad propuesto por la secretaria de salud, ha sido diseñado para apoyar en el proceso de la implantación del sistema de gestión de calidad en salud teniendo como fundamentos los principios:

- ♥ Compromiso y Competencias de los dirigentes.
- ♥ Anticiparse para la Acción.
- ♥ Participación del Capital Humano.
- ♥ Enfoque Sistémico.
- ♥ Enfoque Basado en Procesos.
- ♥ Desarrollo de Alianzas

Para desarrollar y mejorar los sistemas de gestión de calidad es imprescindible considerar en todo momento cuál es la práctica considerada correcta, es por ello que este concepto constituye en:

1. Enfoque.
2. Implantación.
3. Acciones correctivas y preventivas.
4. Evaluación y mejora continua.
5. Comparación referencial.
6. Resultados de valor.

### CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

### SEGURIDAD DEL PACIENTE

#### Concepto

Se define como la reducción del riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable, el cual se refiere a las nociones colectivas de los conocimientos del momento, los recursos disponibles y el contexto en el que se prestaba la atención, ponderadas frente al riesgo de no dispensar tratamiento o de dispensar otro.

Dentro de los daños se señalan algunas de las situaciones más preocupantes en relación con la seguridad del paciente:

- ♥ Los errores de medicación.
- ♥ Las infecciones relacionadas con la atención sanitaria.
- ♥ Los procedimientos quirúrgicos.
- ♥ Las prácticas de inyección
- ♥ Los errores diagnósticos.
- ♥ Las practica s de transfusión.
- ♥ Los errores de irradiación.

#### Acciones esenciales en el entorno

1. Identificación del Paciente.
2. Comunicación Afectiva.
3. Seguridad en el Proceso de Medicación.
4. Seguridad en los Procedimientos.
5. Reducción del Riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS).
6. Reducción del Riesgo del Daño al Paciente por Causa de Caídas.
7. Registro y Análisis de Eventos Centinelas, Adversos y Cuasifallas.
8. Cultura de Seguridad del Paciente.

### SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD

#### ¿Qué es?

El sistema Nacional de Indicadores de calidad en Salud (registra y monitorea indicadores de calidad de las unidades médicas, son aquellas que permite dar seguimiento a las acciones de mejora realizadas y compara los resultados de las unidades de atención médica, de tal forma que es una herramienta gerencial para la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

#### Objetivo General

No obstante, en el objetivo es necesario contar con un sistema integral de medición para el Sistema Nacional de Salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuado a las necesidades.

#### Tipos de sistemas

##### Local

- ♥ Realizar el levantamiento de encuestas, con preguntas claras y entendibles.
- ♥ Registrar la información en el Sistema INDICAS de manera local.
- ♥ Analizar la información.

##### Nacional

Una vez registrada y enviada la información a través de la plataforma nacional, se hace el análisis de los resultados de periodos anteriores para poder evaluar la unidad y realizar comparaciones entre las unidades, jurisdicciones y estados, para conocer cómo está el proceso en cada unidad médica y así tomar decisiones e implantar acciones de mejora jurisdiccional, delegacional o estatal.

Dentro del impacto social es muy importante monitorear los procesos de la atención a los usuarios mediante el uso de indicadores para facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora en las diferentes unidades médicas del Sector Salud.





## REFERENCIA

- ✚ [file:///C:/Users/keril/Downloads/calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfermer%C3%ADa-%20antolog%C3%ADa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/keril/Downloads/calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfermer%C3%ADa-%20antolog%C3%ADa%20(1).pdf)
- ✚ <https://www.gob.mx/salud/articulos/conoce-las-acciones-esenciales-para-la-seguridad-del-paciente?idiom=es>
- ✚ [http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval\\_ciudadano\\_guia\\_operativa.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/aval_ciudadano_guia_operativa.pdf)