



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

Nombre del Alumno: Carlos Oswaldo Garcia Aguilar

Nombre del tema: Calidad de atención

Parcial: Unidad I

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de Enfermería

Nombre del profesor: María José Hernández Gómez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería LEN

Cuatrimestre: 8°

CALIDAD DE ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

¿Qué es?

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.

¿Qué es calidad?

Es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción.

Deficiencia de la calidad en la atención de la salud

Se puede manifestar de múltiples maneras: acceso limitado a servicios de salud, servicios inefectivos e ineficientes, quejas médicas, costos elevados, insatisfacción de los usuarios, etc.

Instrumentos de mejora continúa

Diagrama de Pareto

Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. El orden es descendente. Es usado para identificar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

¿Cómo construirlo?

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- Calcular los datos acumulados.
- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- Dibujar barras para cada causa o categoría.
- Dibujar las líneas del total acumulado.
- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

Evaluación de la calidad

Se evalúa mediante tres niveles:

Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención.

Se usa el método FESP (Funciones Esenciales de Salud Pública). Este método determina una estrategia para mejorar la salud de la población, su fin es garantizar los elementos mínimos para la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores y normas regulatorias.

Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud.

Se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias entre otras. Su objetivo general es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución. Se identifican 6 propósitos. Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa. Identifica el grado de eficiencia alcanzado. Brinda controles o acciones de mejora de calidad. Identifica y valora la efectividad de las estructuras organizacionales. Genera el cambio basado en metodologías científicas. Plantea la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica.

Tercer nivel. Evaluación de casos (Individual).

La evaluación de la calidad de la atención médica en este nivel, también se hace desde una óptica sistémica en sus componentes: estructura, proceso y resultado. Criterios de evaluación de proyectos de mejora:

- Liderazgo y compromiso de la jefatura.
- Identificación y selección del proyecto de mejora.
- Método de solución de problemas y herramientas de calidad.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad, se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.
- Incorpora el enfoque intercultural.
- Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud.
- Resultados.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad.

El porqué de la calidad en enfermería y su control

Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad:

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.

-Los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general, indican también tres razones para el necesario control de calidad: Motivos éticos y deontológicos. Motivos sociales y de seguridad. Motivos económicos.

En cuanto a la acción de enfermería

- ¿Sabemos definir bien las necesidades de nuestros clientes?
- ¿Dimensionamos bien nuestras acciones? ¿Utilizamos y somos hábiles en la metodología científica?
- ¿Tenemos resultados cuanti-cualitativos de nuestras acciones?
- Conocemos el impacto que producen nuestras acciones en los usuarios?

Nuestra relación con el paciente se puede estructurar en los siguientes aspectos:

- Afectivo o re relación de confianza.
- Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los diagnósticos de enfermería.
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.
- Ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.

Objetivo de la evaluación

El objetivo que persigue la evaluación de los cuidados es mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece. No persigue errores para imponer sanciones.

Acciones enfermeras y son seis fases

- Fase 1, Definición institucional del Modelo de Enfermería.
- Fase 2, Identificación de Problemas de Enfermería.
- Fase 3, Elaboración de protocolos de atención.
- Fase 4, Diseño de registros unificados.
- Fase 5, Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
- Fase 6, Evaluación del proceso de atención.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

¿Qué es la mejora?

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y mayor satisfacción. El mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos.

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

Enfoque en el usuario.

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Entender el trabajo como proceso y sistema.

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

- El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo.
- Entender el trabajo como proceso y sistema.
- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- No todos los cambios son mejoras.
- La inspección por sí sola no mejora la calidad.

Trabajo en equipo.

Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño.

BIBLIOGRAFIA

Universidad Del Sureste. PDF. Recuperado en 2023. Antología de Calidad en los servicios de enfermería

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/5c2172de0692d12a88c2bcb2909a9e6b.pdf>