



Nombre del alumno: Verónica Mariana Hernández Rincón.

Nombre del tema: El Control Y La Evaluación Como Parte De La Administración De La Atención De Enfermería.

Parcial: Primer Parcial.

Nombre de la materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería.

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez.

Nombre de la licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo Cuatrimestre.

SUPER NOTA

Pichucalco, Chiapas a 18 de enero del 2024.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

La Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.

CIE se compone de miles de códigos que se utilizan en todo el mundo para clasificar las enfermedades, adoptar decisiones acerca de la financiación de los sistemas de salud, elaborar estadísticas destinadas a hacer un seguimiento de las tendencias sanitarias y planificar la prestación de servicios.

La evaluación de la estructura se dirige hacia:

- Tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.
- Accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos.



Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud.



3 componentes importantes

El uso: Señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo.

La calidad: Deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción y, en su caso, por las auditorías tanto contables como administrativas.

Productividad: Puede medirse a través del costo-efectividad del personal; por esta razón es importante sustentar, mediante una clasificación y estimación de costos, que los profesionales de enfermería son productivos.

Indicadores

Los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia.

Los indicadores que se empleen para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar sujetas a los siguientes criterios:

- Pertenencia
- Sensibilidad
- Especificidad
- Exclusividad
- Validez
- Confiabilidad
- Comprensibilidad



La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución.



Obstáculos de la prestación de servicios

Económicos

Muchas veces las personas, les resulta difícil adquirir un servicio, ya que a pesar de que mayormente se cuente con algunos productos para brindar el servicio, otros tienen que ser pagados y obtenidos por el cliente, que muchas veces no cuenta con ese gasto. Por ejemplo, los precios de consulta o los medicamentos,



Culturales

En algunas zonas no es permitido realizar ciertas prácticas, a las personas, por sus creencias, su forma de pensar, incluso por la lengua que hablan, lo que obstaculiza el servicio, aunque se cuente con él.



Geográficos

Las barreras geográficas están relacionadas con la distancia y con la escasez de transporte, las ubicaciones de muchos lugares, se les hace casi imposible trasladarse hasta el lugar de atención.



Sociales

Tiempos de respuesta largos por juzgar como viene, a que se dedica, falta de empatía con el cliente, incluso mal trato, no brindar una atención humanizada, hacer mucha distinción entre clientes.



Indicadores de calidad en salud

Un indicador de calidad de salud es una herramienta para medir una condición de salud, una práctica o la ocurrencia de un evento, que proporciona una evaluación válida y fiable de la calidad de la atención y su variación en el tiempo y el espacio.



Los indicadores de calidad en salud deben medir una o más dimensiones de la calidad de la atención de un servicio de salud. Los indicadores proporcionan datos comparables y utilizables a diferentes escalas (ubicación geográfica, organización o entidad administrativa) y permiten el seguimiento de los avances en el tiempo.

Indicadores de uso hospitalario

- Tasa de ocupación de camas.
- Rotación de camas.
- Duración de la estancia.
- Intervalo de reemplazo.
- Tasa de mortalidad.
- Productividad clínica.
- Productividad del equipo.
- Experiencia del paciente.

Clasificación de indicadores

Indicadores centinela: Son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención específica suficiente como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca.

Los indicadores trazadores: Son aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica; y sus resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica de ésta.

Los indicadores positivos: Se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares, es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad, puesto que se incluirán eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad.

Los indicadores negativos: Hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema. Este debe ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones, tendientes a intervenir las causas directas del evento negativo.



Revisión de calidad por área

Asistencial

- ✓ El hospital analiza series históricas de indicadores de evaluación realizadas por sus clientes: atención en la recepción, atención de enfermería, atención médica, alimentación proporcionada, limpieza de cuarto/ enfermería.
- ✓ Son evaluados los resultados de procedimientos de enfermería.
- ✓ Las acciones de enfermería pasan por auditorías a través de los registros en la historia clínica.
- ✓ Los procedimientos son orientados para la continuidad de cuidados a clientes/paciente y seguimiento de casos.
- ✓ Son evaluados los procedimientos de enfermería y de sus resultados.



Administrativo

- ✓ Es realizada la monitorización y control de los resultados de los materiales esterilizados.
- ✓ Es realizado el control de la esterilización por indicador biológico: Por lo menos semanalmente/ luego del mantenimiento del equipo / Materiales de implante y prótesis.
- ✓ Es cumplida la programación para el uso de salas quirúrgicas.
- ✓ Son cumplidas las normas de limpieza de las salas entre los procedimientos.
- ✓ El hospital evalúa series históricas de indicadores para los servicios de apoyo técnico: producción y productividad de enfermería.
- ✓ El hospital evalúa series históricas de indicadores relacionados a sus servicios y procesos organizacionales: tasa de error de medicación, Índice de escaras en pacientes crónicos, Índice de infección hospitalaria, porcentaje de caídas.
- ✓ La enfermería dispone de un sistema de medición para la satisfacción de los clientes internos y externos y de evaluación del servicio, en comparación con referenciales adecuados y de impacto junto a la comunidad.
- ✓ Sistema de análisis crítica de los casos atendidos, teniendo en vista mejorar los procesos y procedimientos, minimización de riesgos y efectos colaterales (emergencia, centro quirúrgico).
- ✓ Sistema de planificación y mejoras constantes en términos de estructura, nuevas tecnologías.



Referencia bibliográfica

- Encontrado es: <https://www3.paho.org/relacsis/index.php/es/at8-sub-area-de-trabajo-cie-11/por-que-la-cie-es-tan-importante-para-la-salud-mundial/> (17 de enero del 2024)
- Encontrado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002008000200010#:~:text=%2D%20La%20productividad%20puede%20medirse%20a,profesionales%20de%20enfermer%C3%ADa%20son%20productivos. (17 de enero del 2024)
- Encontrado en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072009000100002 (17 de enero del 2024)
- Encontrado en: <file:///C:/Users/veron/Documents/antologia%20octavo/LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf> (17 de enero 2024)
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000200003#:~:text=RESULTADOS%3A%20Las%20barreras%20de%20acceso,lengua%20espa%C3%B1ola%20es%20un%20obst%C3%A1culo
- <https://www.eleconomista.com.mx/estados/Los-retos-para-mejorar-el-sistema-de-salud-publica-en-Mexico-20190105-0001.html>
- <https://www.zendesk.com.mx/blog/problemas-comunes-con-clientes/>
- http://www.dged.salud.gob.mx/contenidos/dess/descargas/ind_hosp/Manual-ih.pdf
- <https://tudashboard.com/indicadores-de-calidad-en-salud/#:~:text=16%20indicadores%20de%20calidad%20en%20salud>
- <https://www.sydle.com/es/blog/indicadores-hospitalarios-63d18e9b4ab2f16c85451a14>