

*Nombre del Alumno: José Andrés cantoral
acuña*

*Nombre del tema: CRITERIOS DE
EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN*

Parcial: 1

*Nombre de la Materia: CALIDAD EN LOS
SERVICIOS DE ENFERMERIA*

*Nombre del profesor: ALFONSO
VELAZQUEZ RAMIREZ*

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8-°



Mi Universidad

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

La Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería

Con este fin se establecieron vínculos de colaboración con la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, órgano responsable de la Cruzada, para trabajar conjuntamente en la definición de estándares e indicadores de calidad en algunos de los procedimientos.

Criterio

Objetivo a evaluar del proceso.

Tiempo de espera de una persona no superior a 10 minutos

Indicador

Instrumento que permite medir los procesos y por lo tanto evaluar su calidad.

% de personas que esperan menos de 10 minutos

Estándar

Grado de cumplimiento del criterio de calidad.

Entre 85 % y 90%

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.

Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad. El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un período.



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

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.

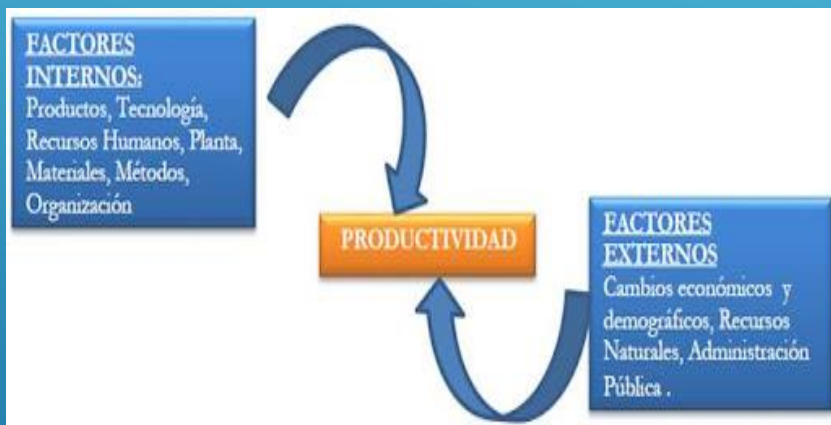
Cómo establecer criterios operativos en la atención al cliente

Para medir la efectividad a la hora de cumplir con tus objetivos de atención al cliente, establece criterios básicos para tus métricas de rendimiento clave. Estas son algunas métricas que debes considerar a la hora de establecer criterios básicos, y algunos consejos para determinar cuáles deben ser tus objetivos.



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.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios



Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

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.

La selección de 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
- Confiability
- Comprensibilidad

INDICADORES DE LA CALIDAD

Eficiencia de los servicios hospitalarios.




INTEGRANTES:
 ALEXANDRA SONIA LAURA BOLGIAN
 VANINA MUÑOZ MAMANI
 SONIA INCO MAQUERA
 ANA TURPO CONDORI
 NATICY ZURIGA HORMANI

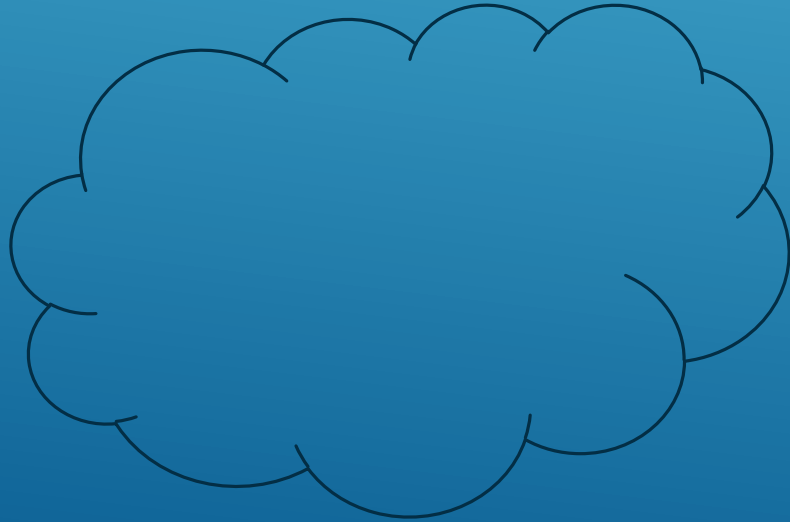
Clasificación

Se sabe que en los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar eventos

- Indicadores centinela.
- Los indicadores trazadores.
- Los indicadores positivos.
- Los indicadores negativos.

CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES	
Tipo de Indicador	Clasificación por indicador
Indicadores operativos	Indicadores de calidad del proceso/actividad
	Indicadores de calidad del servicio
	Indicadores de calidad de la percepción del cliente
Indicadores estratégicos	Indicadores estratégicos
	Indicadores asociados a objetivos

Adriana Gómez Villoldo <http://asesordecalidad.blogspot.com>



Tomado de:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>

http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01E.pdf

