



Nombre del Alumno: Yubitza Ascencio Galera.

Nombre del tema: proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.

Parcial: 2°.

Nombre de la Materia: calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez.

Nombre de la Licenciatura: enfermería.

Cuatrimestre: 8°.

Lugar y Fecha de elaboración: Pichucalco, Chiapas; a 08 de febrero del 2024.

Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.

¿Qué son los indicadores de calidad?

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición que las organizaciones utilizan para evaluar la calidad de sus productos y servicios.

Además, los indicadores de calidad ayudan a conseguir diferentes estándares como las normas ISO 9001, ISO 14001.

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, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.



Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.

Donabedian fue el primero en plantear que los métodos para evaluar calidad de la atención sanitaria pueden aplicarse a tres elementos básicos del sistema: la estructura, el proceso y los resultados. Este enfoque se mantiene hoy y suele ser el leit motiv de los trabajos que abordan el problema de la monitorización de la calidad de la atención sanitaria y hospitalaria en particular.



Existen varias clasificaciones de indicadores de calidad y deben tener varias características:

- **Importancia y potencial de uso**, relacionado con la entrega final de productos y servicios.
- **Confiabilidad**, que está relacionada con los procesos y equipos utilizados.
- **Validez**, en cuanto a tiempo y durabilidad.

También se utilizan indicadores que miden sobre todo la *eficiencia* y que resultan complemento obligado de los indicadores de calidad.

Dentro de los indicadores que se consideran como “de estructura” están la accesibilidad geográfica, la estructura física del área hospitalaria, las características y estructura de cada servicio, los recursos humanos (números y calificación), los recursos materiales y las actividades asistenciales, docentes e investigativas.

De Geyndt establece cuatro categorías para los indicadores de estructura:

- **Estructura física**: comprende cimientos, edificaciones, equipo médico y no médico (fijo y móvil), vehículos, mobiliario médico y de oficina, medicamentos y otros insumos farmacéuticos, almacenes y condiciones de almacenamiento y mantenimiento de los inmuebles.
- **Estructura ocupacional (staff)**: incluye la calidad y cantidad del personal médico y no médico empleado para brindar asistencia médica: número y tipo de personal por categoría. Incluye también relaciones entre categorías de personal (ej. enfermeras/médico) o entre personal y población (ej. médicos/habitante), entrenamiento del personal (por tiempo y lugar) y los criterios de desempeño del personal específico.
- **Estructura financiera**: incluye el presupuesto disponible para operar adecuadamente los servicios, pagar a los trabajadores, financiar los requerimientos mínimos de entradas físicas y de personal y proveer incentivos con la finalidad de obtener un desempeño mejor.
- **Estructura organizacional**: refleja las relaciones entre autoridad y responsabilidad, los diseños de organización, aspectos de gobierno y poderes, proximidad entre responsabilidad financiera y operacional, el grado de descentralización de la capacidad de decisión y el tipo de decisiones que son delegadas.



Beneficios de disponer de indicadores de calidad:

- Permiten llevar un mejor control de los procesos.
- Guían la creación de medidas correctoras y preventivas.
- Facilitan el conseguir y mantener los estándares de calidad.
- Mejoran los niveles del servicio y producto que se ofrece.
- Ayudan a conseguir la satisfacción de los clientes.
- Hacen que se demuestre compromiso de mejora hacia los usuarios.



Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.

Según expresan *Gilmore y de Moraes*, en la atención médica los procesos suelen tener enormes variaciones, con los indicadores lo que se trata es de identificar las fuentes de variación que pueden deberse a problemas en la calidad de la atención.



Gilmore y de Moraes le atribuyen a los indicadores de resultados de la atención hospitalaria varias características entre las que se destacan las siguientes:

- No evalúan directamente la calidad de la atención, sino que simplemente permiten deducir sobre el proceso y la estructura del servicio.
- Dependen de la interacción con otros factores, como la mezcla de pacientes (case mix su nombre en inglés) y la gravedad de la enfermedad.
- Reflejan la contribución de diferentes aspectos del sistema de atención médica pero al mismo tiempo esconden lo que anduvo bien o mal y no deberían analizarse separadamente del proceso y la estructura.
- Son mejor comprendidos por los pacientes y el público que los aspectos técnicos de estructura y proceso.

Clasificación de los indicadores:

- **Indicadores centinela:** son aquellos que representan un suceso lo bastante grave e indeseable del resultado de la atención, como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca. Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente. Son importantes para garantizar la seguridad del paciente, pero son menos útiles para medir el desempeño global de una institución.
- **Indicadores trazadores:** Aranz, define como “una condición diagnóstica típica de una determinada especialidad médica o de una institución, que refleje de forma fiable la globalidad de la asistencia brindada.
- **Indicador positivo:** Aquel que se basa en un suceso considerado deseable. Por ejemplo, el volumen de revascularizaciones coronarias por año en un hospital o servicio es un indicador que puede considerarse positivo ya que se espera que cifras altas de este volumen se asocien a una buena calidad de la atención.
- **Indicador negativo:** Aquel que se basa en un suceso considerado no deseable, según el estado del conocimiento científico. Las tasas de mortalidad por complicaciones o por procedimientos terapéuticos son generalmente indicadores negativos.

Los indicadores de calidad en el cuidado de enfermería son herramientas esenciales y útiles para el mejoramiento continuo del cuidado y de la atención de salud, especialmente en el contexto de problemáticas de salud pública con importancia local, nacional e internacional.

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



INDICAS (Sistema Nacional de indicadores de Calidad en Salud) fue el sistema de indicadores desarrollado inicialmente como parte de esta iniciativa. Este, junto con SICALIDAD (Sistema Integral de Calidad en Salud), introducido posteriormente en 2006-12, ha llevado al desarrollo de un conjunto de 33 indicadores para la atención médica y servicios de enfermería, a través de cinco dimensiones:

- Dignidad en la atención.
- Organización de los servicios.
- Efectividad de la atención.
- Cuidados de enfermería durante la hospitalización.
- Infecciones adquiridas en los servicios de salud.



La labor del personal de enfermería debe basarse en actuar con respeto, interés y empatía hacia el paciente, ya que esto contribuir al bienestar del enfermo, debe existir una relación de confianza y principios éticos del enfermero hacia el paciente, tener todo esto presente también permitirá que exista una buena comunicación

- Encontrado en: <https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-ienes-que-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad> (08 de febrero 2024)
- Encontrado en: <https://blog-es.checklistfacil.com/indicadores-de-calidad/> (08 de febrero 2024)
- Encontrado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004 (08 de febrero 2024)
- Encontrado en: <https://doi.org/10.4067/s0717-9553201800010010>
- Encontrado en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/Mexico_manual_indicadores.pdf
- Encontrado en: <https://www.cliniccontrol.cloud/indicadores-de-calidad-en-enfermeria>