



UDS

Mi Universidad

super nota

Nombre del Alumno: María Magali Gómez
García

Nombre del tema: Evaluación de la calidad y
calidad de atención en enfermería

Parcial: 1

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios
de enfermería

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez
Ramírez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería
Cuatrimestre: 8vo

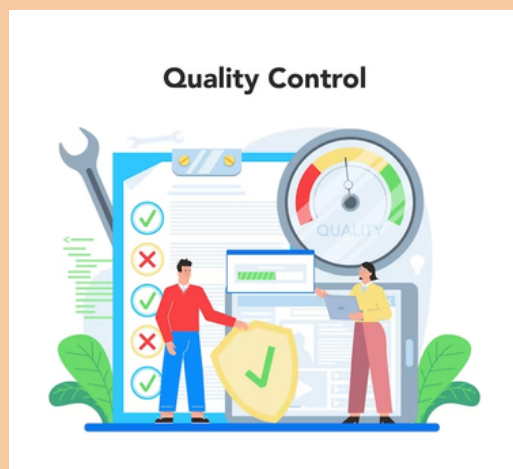
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



La evaluación de la calidad comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad en ésta. Supervisa las actividades del control de calidad. Habitualmente se utilizan modelos de calidad o referenciales, que permiten estandarizar el proceso de la evaluación y sus resultados, y por ello comparar. Definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios

La evaluación de la calidad es un proceso que consta de dos actividades fundamentales medición y comparación.

- Una primera etapa que comprende los años anteriores a la década de los cincuenta, caracterizada por métodos desarrollados en la producción y basados en criterios internos y propios de la empresa, sin tomar en consideración el criterio del cliente. Esta etapa se desarrolló bajo una relación demanda – oferta, favorable a la demanda ($D > O$), determinando la no importancia del criterio del cliente.



- La segunda etapa comienza en la década de los 60 y se mantiene vigente en la actualidad. Esta se caracteriza por una relación demanda - oferta muy favorable a la oferta, donde el cliente juega un papel decisivo y el enfoque externo de la gestión de la calidad es significativo. Coincidentemente, en este período las empresas de servicio toman auge y muchos de los modelos utilizados para la evaluación de la calidad hacen referencia directa a estas empresas.



AUDITORÍA EXTERNA

es un proceso de revisión y verificación llevado a cabo por un auditor o equipo de auditoría independiente, ajeno a la organización, con el objetivo de evaluar la eficacia del SGC.

Identificación de oportunidades de mejora. Los auditores externos pueden identificar áreas de mejora en los procesos y SGC de la organización.

Fomenta la mejora continua. Al identificar oportunidades de mejora, fomenta un enfoque de mejora continua en la organización.



EVALUACIÓN DEL CLIENTE

es el proceso de recoger y analizar la retroalimentación del cliente para determinar su percepción sobre la calidad de los productos o servicios de una organización. este tipo de evaluación puede involucrar diversas técnicas, como encuestas de satisfacción del cliente, entrevistas, grupos focales, análisis de comentarios en línea, entre otros. Identificación de áreas de mejora. A través de la retroalimentación directa de los clientes, una organización puede identificar las áreas específicas en las que puede mejorar la calidad de sus productos o servicios. puede incrementar la satisfacción del cliente y, en consecuencia, su lealtad hacia la marca.



BENCHMARKING

es un proceso sistemático y continuo para evaluar los productos, servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el objetivo de realizar mejoras organizacionales. se trata de comparar y medir las operaciones de en negocio.

Alineación estratégica. Al comparar las prácticas con las de las marcas líderes en la industria, una organización puede alinear sus estrategias y objetivos para mejorar su competitividad en el mercado.

Esta etapa involucra la recopilación de datos sobre las mejores prácticas de las organizaciones líderes y su análisis en comparación con las de tu propio negocio.

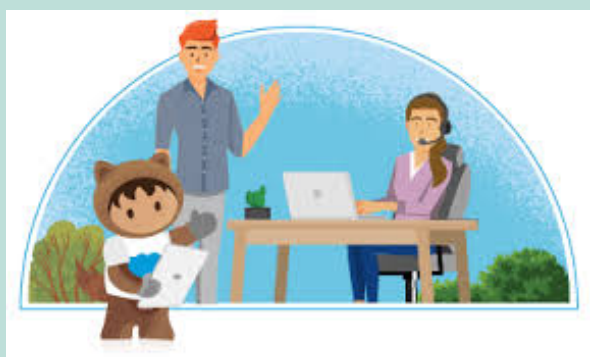


EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO

es una técnica de Gestión de la Calidad que se centra en mejorar los procesos empresariales. implica la identificación, el análisis y la mejora de los procesos que están dentro de la estructura de una organización y que afectan la calidad de los productos o servicios.

Eficiencia operativa. Al centrarse en mejorar los procesos, se puede mejorar la eficiencia operativa.

Reducción de costos. Mejorar la eficiencia de los procesos puede conducir a una reducción de costos. Al mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos, se puede mejorar la calidad de los productos o servicios, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente.



EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



GESTIÓN TOTAL DE LA CALIDAD (TQM)

es una filosofía de gestión que se centra en la mejora continua en todos los aspectos de una organización, con el objetivo de mejorar la calidad del producto o servicio.

Mejora de la reputación. Al mejorar la calidad de los productos o servicios, puede ayudar a mejorar la reputación de la organización. Los resultados de los proyectos de mejora deben ser revisados y se deben identificar nuevas oportunidades de mejora.

NORMAS ISO 9001

es una norma internacional que establece los criterios para un sistema de gestión de la calidad. Proporciona un marco para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente mediante la implementación de procesos que satisfacen las expectativas del cliente y las normativas. Al seguir los estándares de ISO 9001, las organizaciones pueden mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Realizar auditorías internas para verificar la conformidad con ISO 9001 y llevar a cabo acciones de mejora.



La evaluación de la Gestión de Calidad es un componente crucial para cualquier organización que aspire a la excelencia.

Permite identificar las áreas de mejora, optimizar los procesos, incrementar la productividad y, en última instancia, aumentar la satisfacción del cliente, lo que se traduce en **un mayor éxito para el negocio**.

Evaluación por parte de los empleados Es un método de evaluación de la Gestión de Calidad en el cual los empleados de una organización participan activamente en el seguimiento del rendimiento de la misma.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA



La calidad en la atención de enfermería es un aspecto fundamental para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes. Los indicadores de calidad son herramientas que permiten evaluar y medir el desempeño de los servicios de enfermería, con el objetivo de identificar áreas de mejora y promover la excelencia en la atención. Estos indicadores representan medidas cuantitativas y cualitativas que reflejan el grado de cumplimiento de estándares y normas establecidas, así como la satisfacción del paciente y la eficiencia en la prestación de servicios.

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. Estos indicadores son fundamentales para garantizar la seguridad y eficacia de la atención sanitaria.

- Eficaz – proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- Seguro – evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado
- Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.



Para aprovechar los beneficios de una atención médica de calidad, los servicios de salud deben ser:

- Oportuno – reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos;
- Equitativo – proporcionar atención que no varía en calidad debido al género.
- Integrado – proporcionar atención que pone a disposición toda la gama de servicios de salud a lo largo del curso de la vida;
- Eficiente: maximiza el beneficio de los recursos disponibles y evita el desperdicio.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Algunos de los principales indicadores de calidad en enfermería incluyen:

La tasa de infecciones asociadas a la atención sanitaria es un indicador de calidad que permite evaluar la seguridad de los procedimientos y prácticas de higiene en el entorno hospitalario. El **cumplimiento de protocolos y guías clínicas** garantiza que el personal de enfermería está siguiendo las mejores prácticas y evidencia científica en la atención al paciente. Esto contribuye a la estandarización de los cuidados y a la mejora de los resultados clínicos.

La satisfacción del paciente La percepción del paciente sobre la atención recibida puede influir en su recuperación y en su experiencia general en el sistema de salud.



La tasa de eventos adversos es un indicador de seguridad que permite identificar los errores y fallos en la atención al paciente. Un bajo índice de eventos adversos indica una atención segura y de calidad.

La adecuación de la atención se refiere a que los cuidados y tratamientos proporcionados sean los adecuados a las necesidades y características individuales de cada paciente.

la formación y competencia del personal de enfermería es un indicador esencial para garantizar la calidad de la atención. Un personal bien formado y competente contribuye a la seguridad y efectividad de los cuidados.



Una vez que se es consciente de la situación actual de la calidad de los servicios de salud, hay que establecer metas concretas y medibles en las áreas que requieran mejoras.

Las metas deben ser precisas y de naturaleza cuantitativa.

1. **Seguridad:** consiste en evitar lesionar a los pacientes a partir de la atención con la que se pretende ayudarlos.
2. **Efectividad:** que la base de todo proceso esté asociado con la ciencia y con prácticas comprobables y estudiadas.
3. **Centrarse en el paciente:** es fundamental honrar al individuo y respetar sus derechos.



4. Eficiencia: buscar que el tiempo de espera de los pacientes no sea excesivo. Además, la eficiencia también se relaciona con la reducción de residuos en el sector.

5. Equitativo: es indispensable que para lograr un buen nivel de calidad en los servicios sanitarios no exista discriminación por raza o etnia.

para que un plan de mejora sea alcanzable se deben considerar medidas específicas, protocolos y definiciones, así como tener un sistema organizado para dar seguimiento a los datos.



Para que la atención médica sea de calidad, es imprescindible que el equipo de trabajo esté conformado por personal con habilidades y niveles de experiencia variados que se complementen entre sí y que aporten valor al sistema.

El trabajo en equipo es sin duda un elemento valioso, es decir, cuando se logra una unión entre personas con habilidades distintas encaminadas a un mismo objetivo, los resultados pueden ser sorprendentes. Entre otras estrategias que contribuyen a la mejora de la calidad de los servicios sanitarios son el comunicar los progresos, así se tiene una noción de lo que está funcionando y lo que aún requiere de mejoras.



- **Calidad percibida por los usuarios.** Considerar las expectativas y la voz de los ciudadanos desarrollando acciones destinadas a mejorar la calidad con la que perciben los ciudadanos los servicios.
- Incluir esfuerzos en todas las dimensiones de la calidad: técnica y seguridad del paciente, percibida y organizacional.
- Entender la calidad como un atributo especial tanto en los programas de salud pública como en los de gestión de las enfermedades.



para Donabedian⁴ es el "cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud", es decir, se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud.



Referencia Bibliográfica

1. buscado en: https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20calidad (fecha 24/01/25)
2. buscado en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/919498/MODELO_UNICO_DE_EVALUACION_DE_LA_CALIDAD (fecha 24/01/25)
3. buscado en: <https://grupo-fraga.com/evaluacion-de-la-gestion-de-calidad/> (fecha 24/01/25)
4. buscado en: <https://enfermera.org/indicadores-de-calidad-en-enfermeria/> (24/01/25).
5. buscado en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 (fecha 24/01/25).
6. buscado en: <https://worldcampus.saintleo.edu/blog/como-mejorar-la-calidad-de-los-servicios-de-salud> (fecha 24/01/25).
7. buscado en: <https://yoamoenfermeriablog.com/2019/11/22/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/> (fecha 24/01/25)
8. buscado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid= (fecha 24/01/25)
9. buscado en: =calidad+de+atencion+en+enfermeria (fecha 24/01/25)
10. buscado en: https://es.123rf.com/photo_63216336_enfermera-de-la-ilustraci%C3%B3n-del-vector-del-servicio-de-atenci%C3 (fecha 24/01/25)