



Súper Nota.

Nombre del alumno (a): Leydi Laura Cruz Hernández

Nombre del tema: Calidad de la atención.

Parcial: 1er

Nombre de la Materia: calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo

Pichucalco Chiapas / 26 de enero del 2025

CALIDAD DE LA ATENCIÓN.

2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

PRIMER NIVEL. EVALUACIÓN GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN:

Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención. En América Latina, uno que ha sido ampliamente utilizado es el "FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública).



- "La Salud Pública en las Américas", definió un total de 11 FESP y desarrolló un instrumento para medir su desempeño y vigorizar la participación de los diferentes niveles de autoridades sanitarias del Estado.
- El fin es garantizar los elementos mínimos en la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores y normas regulatorias.
- El primero efectúa la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad de la atención para los diferentes niveles de atención a la salud.
- El segundo desarrolla la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individuales.
- El tercero aborda el nivel de implantación de sistemas de gestión de la tecnología y la evaluación propiamente de las tecnologías en materia de salud

SEGUNDO NIVEL. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD:

El objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones de salud es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución.



A través de esta medición podemos identificar seis propósitos en la evaluación de la calidad de los servicios de salud:

- Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.
- Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
- Brindar controles o acciones de mejora de calidad.
- Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.
- Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.
- Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica.

De ello se desprenden dos conceptos clave: los indicadores y los criterios. Para este apartado se entiende como indicador a aquella variable que mide y refleja los cambios de una situación determinada, mediante su validez, objetividad, sensibilidad y especificidad. Los criterios son las normas con las que se evalúan y califican las distintas acciones.

Dentro de los criterios que se utilizan para medir los resultados, encontramos:

- La cobertura
- La eficacia
- La eficiencia



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.

Con el propósito de evaluar la atención médica en este nivel, con el fin de enmendarlas y con ello contar con evidencias para incrementar la calidad de la atención médica, la seguridad y la satisfacción del paciente.

• La evaluación debe ser efectuada por personal competente y con base en valores éticos y ontológicos de la práctica a juzgar.

• En el componente del proceso se distinguen cuatro elementos: usuario, atención médica, seguridad del paciente y resultado de la atención.



Criterios de evaluación de proyectos de mejora:

- **Liderazgo y Compromiso de la jefatura, Gerencia.** Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.
- **Identificación y Selección del Proyecto de Mejora**
- **Método de Solución de Problemas y Herramientas de la 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 A través del proyecto se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.
- **Resultados**



CALIDAD DE LA ATENCIÓN.

2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle.



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:

1. M1. Motivos éticos y deontológicos: El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se presten los mejores servicios posibles.
2. Motivos sociales y de seguridad: La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada.
3. Motivos económicos: se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes.



EN CUANTO A LA ACCIÓN DE ENFERMERÍA:

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

NUESTRA RELACIÓN CON EL PACIENTE LA PODEMOS ESTRUCTURAR EN LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

- Afectivo o de 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. Es un método de búsqueda de problemas, de resolución de problemas y de análisis de sus causas, con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención.

ACCIONES ENFERMERAS PODEMOS DISTINGUIR SEIS FASES:

1. Fase. - Definición institucional del Modelo de Enfermería. El nivel de aplicación vendrá marcado por el análisis de los recursos humanos, asistenciales, materiales, la presión asistencial.
2. Fase. - Identificación de Problemas de Enfermería. Los protocolos se pueden elaborar en función de necesidades físicas u otras patologías más frecuentes, por aparatos, grupos edad.
3. Fase. - Elaboración de protocolos de atención. Los Planes de Cuidados de los que extraeremos los indicadores útiles para medir la calidad del proceso y los resultados.
4. Fase. - Diseño de registros unificados. Un derecho del usuario es la continuidad de la asistencia. Para ello encontraremos registros que se adapten a las necesidades de información entre todos los profesionales.
5. Fase. - Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
6. Fase. - Evaluación del proceso de atención. Establecer la relación existente entre los resultados obtenidos y los objetivos de salud marcados y la pertinencia de las acciones prescritas con éstos y los problemas de salud detectados.



La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios.

EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PLANTEA TRES DIMENSIONES:

1. Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
 - Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.
 - Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.
 - Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
 - Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Seguridad, con los menores riesgos posibles.
 - Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante.

2. Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:
 - Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
 - Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
 - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
 - Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud

3. Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros:



BIBLIOGRAFIA.

Antología.uds.calidad.en.los.servicios de enfermería.

<https://sinfronteras.edu.mx/indicadores-de-calidad-en-enfermeriacualessuimportancia/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20los%20indicadores%20de%20calidad%20en%20enfermer%C3%ADa%20seg%C3%BAn%20la,con%20altos%20est%C3%A1ndares%20de%20calidad.>

http://www.scielo.org.co/scielo.phpscript=sci_arttext&pid=S012053072009000100002#:~:text=La%20evaluaci%C3%B3n%20se%20fundamenta%20en,y%20del%20ser%20en%20enfermer%C3%ADa.

<https://uni.edu.gt/noticias/calidad-servicios-salud-2/#:~:text=Datos%20hay%20que%20tener%20en%20cuenta%20para%20medir%20la%20calidad%20en%20salud&text=Incluyen%20tasas%20de%20mortalidad%2C%20morbilidad,y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente.>

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>

<https://enfispo.es/descarga/articulo/9146438.pdf>

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4052856.pdf>

