



**Mi Universidad**

**SUPER NOTA**

*Nombre del Alumno: Densee Lineth Bautista Peralta.*

*Nombre del tema: Unidad 11: Calidad De Los Servicios De Enfermería:  
Tema 2.1.2 y 2.2.*

*Parcial: 1er.*

*Nombre de la Materia: Calidad De Los Servicios De Enfermería.*

*Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez.*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería.*

*Cuatrimestre: 8vo.*

# CALIDAD DE LA ATENCIÓN

## 2.1.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



### QUE ES?

Se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

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

La FESP-9 muestra las actividades encargadas de evaluar y medir la calidad de los servicios de salud -desde el nivel individual hasta un nivel colectivo- con el propósito de buscar la satisfacción de las necesidades de la población y en cumplimiento de los derechos de los usuarios. La medición de la FESP 9 contempla cuatro ejes de evaluación:

- 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, desde el ámbito de acción local hasta el de los hospitales de alta especialidad.
- 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, relevante por el costo creciente de su incorporación a los sistemas nacionales de salud.
- El cuarto eje analiza el nivel de vinculación en asesoría y apoyo técnico del nivel federal o central con las instancias sub nacionales de salud (en México, las entidades federativas) para asegurar la calidad de los servicios.



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.

### 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.

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.



### 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, es necesario conocer las condiciones en que se brindó el servicio, e identificar con base en las evidencias documentales, aquellas que pudieron haber presentado alguna desviación personal del médico (impericia) o bien, falta de recursos institucionales (medicamentos) o administrativos (supuesta falta de vigencia), 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.
- En el componente del proceso se distinguen cuatro elementos: usuario, atención médica, seguridad del paciente y resultado de la atención.

# CALIDAD DE LA ATENCIÓN

## 2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA



### QUE ES?

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.

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. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

Para la creación de indicadores que monitoreen el comportamiento de la calidad y seguridad de los cuidados enfermeros, es importante la selección de riesgos relacionados con los cuidados, para esto es necesario que las gestoras del cuidado conozcan las actividades y procesos que se desarrollan en la institución, lo que les permitirá elaborar indicadores de estructura, proceso y resultado que respondan a las siguientes ítems:

- 1. Indicador fácil de medir.
- 2. Indicador que considere cálculo de muestra aleatorizada representativa.
- 3. Selección de la muestra en forma randomizada.

### 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.

### 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

En relación a las respuestas humanas, el objetivo de la competencia enfermera de valoración es obtener información sobre la efectividad de los cuidados prestados por la persona, la familia y/o el entorno, en relación a sus necesidades en cada momento (edad, etapa de desarrollo, etc.).

### ACCIONES ENFERMERAS

Podemos distinguir seis fases:

- 1ª 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.
- 2ª 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.
- 3ª 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.
- 4ª 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.
- 5ª Fase.- Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
- 6ª 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.

### MONITORIZACIÓN DE LOS RECURSOS

De los recursos humanos:

- Definición de características del puesto de trabajo.
- Adscripción al puesto de trabajo en base a conocimientos teórico-prácticos y características personales.
- Valoración objetiva del desempeño profesional. De la estructura física y organizativa:
- Características físicas del medio donde se produce la asistencia, Atención Primaria, Unidades de hospitalización, Servicios especiales...
- Características organizativas: normas, reglamentos y circuitos de información.

De los recursos materiales:

- Definición en función de las características de los cuidados a prestar.
- Elaboración de criterios de uso que hagan posible la forma menos lesiva para el paciente y más ágil para el profesional.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Buscado en [https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/id\\_7.pdf](https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/id_7.pdf)

Buscado en <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,lograr%20la%20cobertura%20sanitaria%20universal.>

Buscado en <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567#:~:text=La%20calidad%20y%20seguridad%20de,importante%20del%20equipo%20de%20salud%20>

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

Buscado en [https://fileservice.s3mwc.com/storage/uds/biblioteca/2025/01/0npRgr0y0lveXLYPqVp0-LEN801\\_CALIDAD\\_EN\\_LOS\\_SERVICIOS\\_DE\\_ENFERMERIA.pdf](https://fileservice.s3mwc.com/storage/uds/biblioteca/2025/01/0npRgr0y0lveXLYPqVp0-LEN801_CALIDAD_EN_LOS_SERVICIOS_DE_ENFERMERIA.pdf)

Buscado en [https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/62838d32acd71\\_69\\_02.pdf](https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/62838d32acd71_69_02.pdf)

Buscado en <https://iris.paho.org/bitstream/123456789/12602/1/v57n3p250.pdf>

Buscado en <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834729017.pdf>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

Buscado en [Antología UDS, Calidad De Los Servicios De Enfermería.](#)