



Súper nota

Nombre del Alumno: Lucero del Milagro Bastard Mazariego.

*Nombre del tema: Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores
Parcial: 4°.*

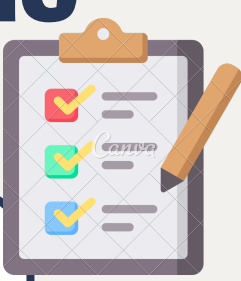
Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: Alfonso Velázquez Ramírez.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: 8°.

Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

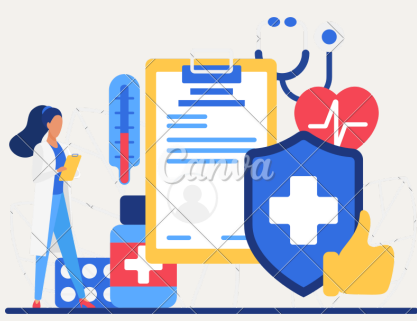


¿Qué es la calidad?

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.

Características de los servicios de salud

- 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.
- Oportuno: reducción de los tiempos de espera y a veces de retrasos dañinos.
- Equitativo: proporcionar atención que no varía en calidad debido al género, la etnia, la ubicación geográfica y la situación socioeconómica.
- 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.



Principios de calidad

- La calidad es un bien en sí misma.
- La calidad es un valor vital y de utilidad.
- La calidad es un derecho.
- La calidad es un imperativo ético, un deber.



Elementos de la atención de calidad

- Disponibilidad y oferta de insumos
- Información al cliente.
- Capacidad técnica del prestador de servicios.
- Relaciones interpersonales con el cliente.
- Organización de servicios.



Satisfacción al cliente

La satisfacción implica una experiencia racional o cognitiva percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.



Indicadores

Los indicadores de calidad en enfermería son métricas que se utilizan para medir aspectos específicos de la atención sanitaria. Tales valores permiten evaluar si se están cumpliendo los estándares de atención establecidos, y ayudan a identificar las áreas que requieren mejoras.



Implementación



QUÉ BUSCA

Garantizar que la atención brindada a los pacientes sea de alta calidad y que cumpla con las normativas establecidas por organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS).



QUÉ PERMITE

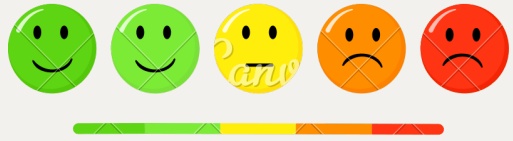
Monitorear la calidad de la atención y fomentar una cultura de mejora continua dentro de las instituciones de salud.



los indicadores de calidad ayudan a conseguir diferentes estándares como las normas ISO 9001, ISO 14001 o BRC. Estas demuestran que se cumplen los requisitos mínimos de calidad que establecen organizaciones como la Organización Internacional de la Estandarización.

Importancia

La importancia de los indicadores de calidad en enfermería radica en su capacidad para garantizar una atención sanitaria de excelencia.



- Monitorear y mejorar continuamente la calidad de la atención
- Identificar áreas de mejora en los servicios ofrecidos
- Establecer estándares de atención que aseguren la seguridad de los pacientes
- Promover prácticas basadas en evidencia

Un buen manejo de estos indicadores conduce a una mayor satisfacción del paciente; ya que, se establece un vínculo de confianza y se mejora la experiencia del usuario dentro del sistema de salud.

Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

Características de los indicadores

- **Relevantes y efectivos** para la toma de decisiones: tienen que ser representativos de las áreas que necesitan ser supervisadas además de estar enfocados en asegurar la calidad del desarrollo empresarial.
- **Fáciles de capturar y sencillos de aplicar:** la información tiene que estar disponibles en el momento que se necesita y los datos tienen que ser aplicables, comparables y cuantificables para el análisis.
- **Visibles y accesibles:** tienen que estar a disposición de todas las personas y responsables relacionadas con el mantenimiento de la calidad.

Unido al de otras disciplinas como la Administración de Salud, la Estadística y la Epidemiología. Un buen indicador por lo menos deberá cumplir al menos con cuatro características:

- Validez: debe reflejar el aspecto de la calidad para el que se creó o estableció y no otro.
- Confiabilidad: debe brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.
- Comprensibilidad: debe comprenderse fácilmente qué aspecto de la calidad pretende reflejar.
- Sencillez: debe ser sencillo de administrar, de aplicar y de explicar.

Cómo se implementan

1. Identificación de los indicadores relevantes para la institución.
2. Capacitación del personal en la interpretación y aplicación de estos indicadores.
3. Establecimiento de protocolos de seguimiento y evaluación.
4. Recolección y análisis de datos para monitorear el cumplimiento.
5. Implementación de mejoras basadas en los hallazgos obtenidos.

Beneficios

- 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

RELEVANTE

FACTIBLE

ÚTIL

VÁLIDO

La contribución de las enfermeras tiene que ser reconocida por las enfermeras y por otros profesionales

Ha de ser medible y con datos de fácil acceso.

Tiene que ser reconocido como clave por los pacientes, gestores y enfermeras.

Debe evidenciar la calidad o cantidad de Cuidados Enfermeros, que de manera sustancial contribuyen al cambio que se mide.

Según Griffiths, establece cuatro características clave a la hora de proponer indicadores de Cuidados Enfermeros.

Tipos de indicadores

De calidad de la estructura

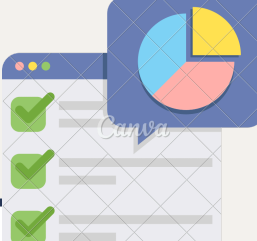
- **Estructura física:** comprende cimientos, edificaciones, equipo médico y no médico (fijo y movable), vehículos, mobiliario médico y de oficina, medicamentos y otros insumos farmacéuticos, almacenes y condiciones de almacenamiento y mantenimiento de los inmuebles.
- **Estructura ocupacional (staff):** incluye la calidad y cantidad del personal médico y no médico empleado para brindar asistencia médica: número y tipo de personal por categoría.
- **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.

De la calidad del proceso

Los indicadores que miden la calidad del proceso ocupan un lugar importante en las evaluaciones de calidad. De hecho el proceso de la atención médica es el conjunto de acciones que debe realizar el médico (como exponente del personal que brinda atención) sobre el paciente para arribar a un resultado específico que, en general se concibe como la mejoría de la salud quebrantada de este último. Se trata de un proceso complejo donde la interacción del paciente con el equipo de salud, además de la tecnología que se utilice, deben jugar un papel relevante.

- **La historia clínica como documento principal del proceso:** entre los indicadores de proceso más naturales se encuentran los que evalúan la calidad de documentos o formularios que deben llenarse durante el desarrollo de la atención por los médicos u otros profesionales o técnicos de la salud. Como ejemplo específico y elocuente está la evaluación de la historia clínica, documento básico donde se refleja todo el proceso que atraviesa el paciente durante su estancia en el hospital.

Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores



De calidad basados en los resultados

- 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 de datos agregados (continuos o basados en tasas):** Son aquellos que indican la necesidad de una revisión detallada, sólo si la proporción de casos en que se presenta el suceso de base sobrepasa un límite considerado aceptable por los propios profesionales (umbral). Los indicadores de datos agregados (continuos o basados en tasas) son los que miden el desempeño basándose en eventos que ocurren con cierta frecuencia.
- Indicadores trazadores:** Condición diagnóstica típica de una determinada especialidad médica o de una institución, que refleje de forma fiable la globalidad de la asistencia brindada. Puede ser una enfermedad de diagnóstico frecuente en la cual las deficiencias en la asistencia se consideran comunes y susceptibles de ser evitadas, y en las que se puede lograr beneficio al corregir esas deficiencias



Basados en la opinión de los pacientes

- 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.



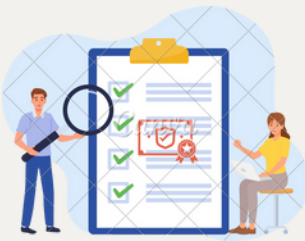
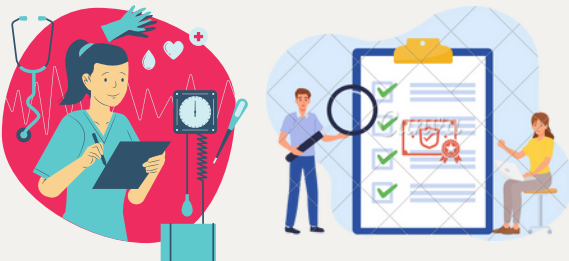
De estadía

- La estadía hospitalaria:** El promedio de estadía es, quizás, el más importante y utilizado indicador de eficiencia hospitalaria, probablemente por su claro significado y por su doble condición de indicador de aprovechamiento de la cama y de la agilidad de los servicios prestados en los hospitales.
- Otros indicadores que miden el aprovechamiento de la cama hospitalaria:** El aprovechamiento de la cama se mide a partir del principio de que el número de camas de un hospital debe estar acorde con el volumen y gravedad de los pacientes que debe atender. Como este dato es imposible de saber con exactitud, se utilizan aproximaciones. Se supone que para cierta región geográfica, no debe haber ni más ni menos camas hospitalarias de las necesarias.



Estandarizados o ajustados

Los indicadores que parten de los resultados miden el éxito alcanzado en los pacientes y actúan como señal de alerta para que las estructuras y los procesos de los sistemas de salud vigentes sean mejorados o corregidos. Sin embargo, al analizar la estructura de los indicadores de resultados se observa que casi todos dependen del tipo de pacientes atendidos. Es decir, que las variaciones que se observan en los valores de estos indicadores no dependen solamente de la calidad o la eficiencia de la atención que se presta.



16 Indicadores de Calidad en Enfermería



Referencias:

1. Multiversidad. (2024, diciembre 2). Indicadores de calidad en enfermería. Multiversidad Mundo Sin Fronteras. <https://sinfronteras.edu.mx/indicadores-de-calidad-en-enfermeria-cual-es-su-importancia/>
2. Indicadores de Calidad: Todo lo que tienes que saber. (s/f). Unifikas.com. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://www.unifikas.com/es/noticias/todo-lo-que-tienes-que-saber-sobre-los-indicadores-de-calidad>
3. (S/f). Chospab.es. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de https://www.chospab.es/publicaciones/protocolosEnfermeria/documentos/indicadores_cuidados_enfermeria.pdf
4. Paneque, R. J. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Revista cubana de salud publica, 30(1), 0–0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
5. Roosevelt, I. T. (2024, enero 5). 16 Indicadores de Calidad en Enfermería. Edu.mx. <https://blog.roosevelt.edu.mx/2024/01/04/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>
6. Santiago, A. (2019, noviembre 22). 16 indicadores de calidad en enfermería. Yo Amo Enfermería Blog. <https://yoamoenfermeriablog.com/2019/11/22/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>
7. (S/f-b). Www.uv.es. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://www.uv.es/macass/T10.pdf>
8. (S/f-c). Elsevier.es. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-indicadores-calidad-loscuidados-enfermeria-13089595>
9. (S/f-b). Gob.mx. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://www.conamed.gob.mx/gobmx/infografias/pdf/indicadores.pdf>
10. (S/f-c). Redalyc.org. Recuperado el 30 de marzo de 2025, de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81660210.pdf>
11. (S/f-d). Paho.org. Recuperado el 29 de marzo de 2025, de <https://iris.paho.org/bitstream/123456789/12602/1/v57n3p250.pdf>