



UDS
Mi Universidad

Super nota

Nombre del Alumno (a): Anette Brigith Álvarez Rojas

Nombre del tema: Calidad de atención

Parcial: 1

Nombre de la Materia: Enfermería en urgencias y desastres

Nombre del profesor: Alfonso Velazquez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo

UNIDAD II

2.1.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.



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

Es la base del sistema de salud, orientado a proporcionar servicios de atención primaria que son el primer punto de contacto de las personas con los servicios de salud. Es un nivel esencial, preventivo y resolutivo, diseñado para atender la mayor parte de las necesidades de salud de la población.



CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

1. Atención integral
2. Accesibilidad
3. Resolutividad
4. Enfoque preventivo
5. Atención continua y coordinada

LA FUNCIÓN ESENCIAL DE LA SALUD PÚBLICA (FESP) 9, QUE CORRESPONDE A LA GARANTÍA Y MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD INDIVIDUALES Y COLECTIVOS, CONTEMPLA CUATRO EJES DE EVALUACIÓN CLAVE:

1. Aseguramiento de la calidad de la atención

- Evaluar y garantizar que los servicios de salud cumplen con estándares de calidad establecidos.
- Incorporar herramientas como guías de práctica clínica, protocolos y normativas basadas en evidencia científica.

2. Accesibilidad y equidad

- Asegurar que los servicios sean accesibles para toda la población, especialmente para grupos vulnerables.
- Reducir barreras económicas, culturales, geográficas y sociales que puedan limitar el acceso.



3. Satisfacción de los usuarios

- Evaluar la percepción y experiencia de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos.
- Medir indicadores como trato digno, oportunidad, eficacia y resultados de la atención.

4. Monitoreo, evaluación y mejora continua

- Implementar sistemas de monitoreo y evaluación para identificar deficiencias y oportunidades de mejora en los servicios de salud.
- Establecer planes de mejora continua basados en resultados y retroalimentación.



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

Se encarga de brindar atención especializada a pacientes que requieren servicios más complejos que los que ofrece el primer nivel. En este nivel se evalúa la calidad de los servicios mediante diversos enfoques que garantizan que la atención proporcionada sea segura, eficaz y centrada en el paciente.



CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

1. Atención especializada
2. Diagnóstico y tratamiento intermedio
3. Coordinación con otros niveles



Evaluación de la calidad en el segundo nivel

Se realiza considerando indicadores específicos y aspectos clave. Estos incluyen:

1. Dimensiones de la calidad

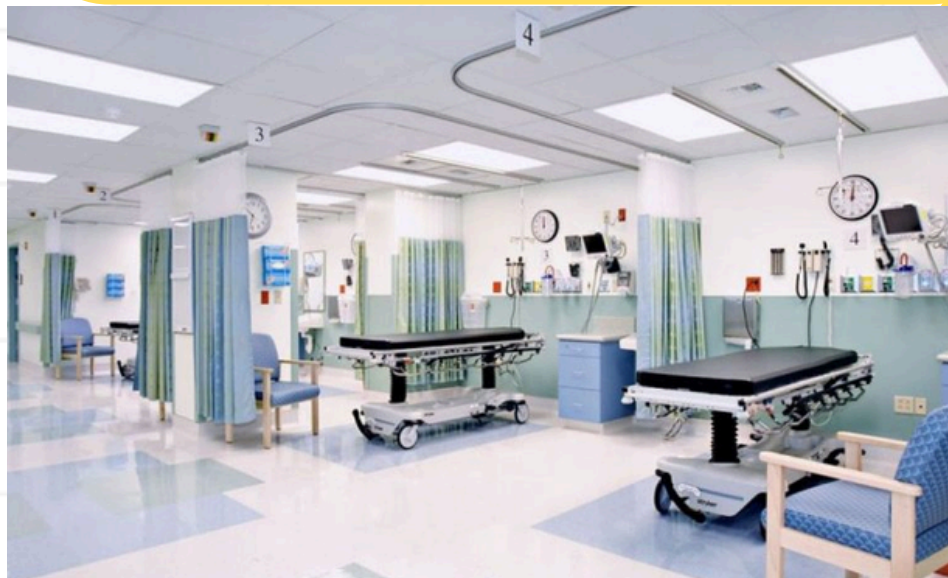
- Eficiencia
- Eficacia
- Seguridad
- Oportunidad
- Equidad
- Satisfacción del paciente

2. Aspectos específicos a evaluar

- Competencia del personal
- Cumplimiento de protocolos y guías clínicas
- Infraestructura y equipamiento
- Gestión de recursos
- Coordinación interinstitucional

3. Indicadores clave de calidad

- Tasa de ocupación hospitalaria.
- Tiempo promedio de espera para consultas especializadas y procedimientos.
- Incidencia de eventos adversos.
- % de pacientes que reciben atención dentro de los tiempos recomendados según su nivel de urgencia.
- Satisfacción del paciente y la familia.



Plan de mejora continua

A partir de los resultados de la evaluación, se diseñan estrategias para optimizar la calidad en aspectos como:

- Capacitación del personal de salud.
- Inversión en infraestructura y tecnología.
- Mejoras en la gestión administrativa y operativa.
- Fortalecimiento de la comunicación entre niveles de atención.



Métodos de evaluación en el segundo nivel

1. Auditorías clínicas
2. Encuestas de satisfacción
3. Indicadores cuantitativos
4. Supervisión directa

Tema a evaluar	Muy satisfecho 😄	Satisfecho 😊	Insuficiente 😐	Poco satisfecho ☹️	Nada satisfecho 😡
La limpieza	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
El espacio (grande)	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
La comodidad	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
El lugar es silencioso	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
La temperatura es adecuada (ni calor ni frío)	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Había cosas para que no me aburriera	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Mi mamá/papá/familiar ha podido estar conmigo todo el tiempo	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Mi mamá/papá/familiar han estado bien en el hospital	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
La visitas de otras personas a la sala (¿fue adecuada o hubo demasiada gente?)	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
La comida (estaba buena)	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Los médicos y enfermeros me han tratado bien y han sido simpáticos y amables	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Los médicos y enfermeros parecían muy interesados en que yo mejorara y estuviera bien	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Los médicos me han explicado bien lo que me ha pasado	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
La rapidez con la que me atendieron al llegar al Hospital	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴
Cómo me he encontrado durante mi estancia en el Hospital	🟢	🟢	🟡	🔴	🔴

TERCER NIVEL. EVALUACIÓN DE CASOS (INDIVIDUAL)

Corresponde a la atención más especializada dentro del sistema de salud. En este nivel, se manejan casos individuales de alta complejidad que requieren recursos avanzados, tecnología de punta y la intervención de subespecialistas. Deben perseguir atributos que determinan la calidad de la atención, considerando entre otros, los siguientes elementos: acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.



CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

1. Atención especializada
2. Diagnóstico y tratamiento intermedio
3. Coordinación con otros niveles



Indicadores de calidad para la evaluación de casos individuales

- **Precisión diagnóstica:** Concordancia entre el diagnóstico inicial y el diagnóstico definitivo.
- **Tasa de complicaciones:** Incidencia de complicaciones relacionadas con procedimientos o tratamientos.
- **Tasa de éxito del tratamiento:** Porcentaje de casos resueltos o estabilizados con éxito.
- **Tiempos de espera:** Intervalo desde la admisión hasta la intervención necesaria (quirúrgica, diagnóstica o terapéutica).
- **Eventos adversos:** Registro y análisis de eventos como infecciones nosocomiales, caídas o errores en medicación.

Métodos de evaluación de calidad en casos individuales

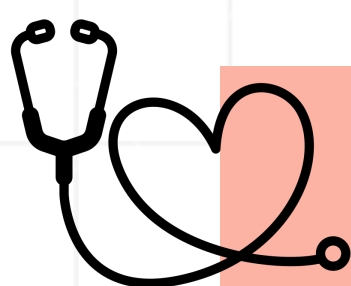
1. Auditorías clínicas
2. Análisis de casos con enfoque interdisciplinario
3. Sistemas de notificación de eventos adversos
4. Encuestas y entrevistas al paciente/familia

Plan de mejora en la atención individualizada

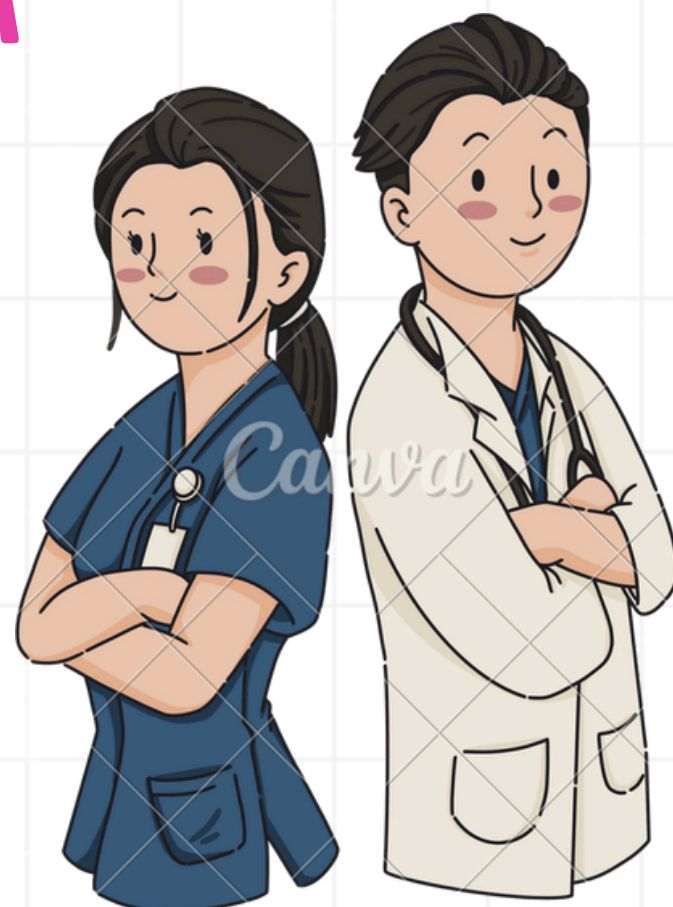
1. Capacitación continua del personal médico y de enfermería.
2. Optimización de recursos tecnológicos y diagnósticos.
3. Fortalecimiento de la comunicación con el paciente y su familia.
4. Desarrollo de protocolos específicos para casos complejos o enfermedades raras.



2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA



La calidad de atención en enfermería se refiere al conjunto de acciones y prácticas que garantizan un cuidado seguro, efectivo, accesible y humanizado para los pacientes. Este enfoque asegura no solo resultados clínicos positivos, sino también satisfacción y bienestar en los usuarios.



EL PORQUE 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.

LAS TRES RAZONES PARA EL NECESARIO CONTROL DE CALIDAD

1. Motivos éticos y deontológicos
2. Motivos sociales y de seguridad
3. Motivos económicos
4. La calidad no hace muchos años era real, se podía percibir, se la apreciaba, pero no se la consideraba susceptible de medición



PILARES DE LA CALIDAD EN ENFERMERÍA

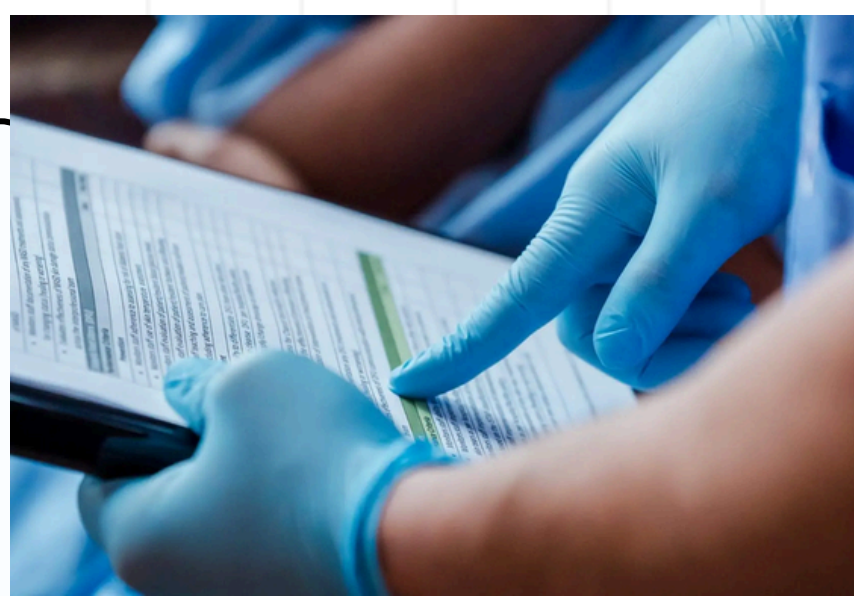
1. Seguridad del paciente
2. Eficiencia
3. Eficacia
4. Humanización del cuidado
5. Continuidad del cuidado

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

ES MEJORAR EL NIVEL DEL CONJUNTO DE LAS ATENCIONES QUE LA ENFERMERÍA OFRECE. NO PERSIGUE ERRORES PARA IMPONER SANCIONES. LA IDEA DE CALIDAD DEL PRODUCTO DEBE PARTIR DEL CONCEPTO DEL PROPIO PRODUCTO, NACE EN LA FILOSOFÍA DEL CUIDADO ENFERMERO.

ENFERMERIA PUEDE DISTINGUIR SEIS FACES FUNDAMENTALES

1. Fase. - Definición institucional del Modelo de Enfermería.
2. Fase. - Identificación de Problemas de Enfermería.
3. Fase. - Elaboración de protocolos de atención.
4. Fase. - Diseño de registros unificados.
5. Fase. - Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
6. Fase. - Evaluación del proceso de atención.



LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA SE REFIERE TAMBIÉN A LA INTERACCIÓN SOCIAL QUE OCURRE ENTRE EL USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS.

INVOLUCRA UNA ACTITUD DE ATENCIÓN E INTERÉS DE SERVIR POR PARTE DE ÉSTE, PERO ADEMÁS EL RESPETO Y LA CORDIALIDAD MUTUA QUE DEBEN MARCAR LA RELACIÓN.



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

- Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
 - Efectividad
 - Eficacia
 - Eficiencia
 - Continuidad
 - Integralidad
- Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:
 - Respeto a los derechos humanos
 - Información completa, veraz, oportuna y entendida.
 - Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
 - Ética
- Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

Estrategias para mejorar la calidad en enfermería

- Capacitación continua del personal.
- Promoción de la comunicación efectiva entre el equipo de salud y los pacientes.
- Implementación de sistemas de mejora continua en los procesos.
- Uso de tecnología para optimizar la atención y el registro de información.

Referencia Bibliográfica

- Antología UDS
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000400374&script=sci_arttext&utm_source=chatgpt.com
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000200003&script=sci_arttext&utm_source=chatgpt.com
- https://calidad.salud.gob.mx/site/calidad/calidad_salud.html?utm_source=chatgpt.com
- https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632016000400208&script=sci_arttext&utm_source=chatgpt.com