



UDS

Mi Universidad

SUPERNOTA

NOMBRE DEL ALUMNO (A): MARISOL LÓPEZ ORDOÑEZ

NOMBRE DEL TEMA: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

PARCIAL: I

NOMBRE DE LA MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

NOMBRE DEL PROFESOR: ALFONSO VELÁZQUEZ RAMÍREZ

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: ENFERMERÍA

CUATRIMESTRE: 8

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Se entiende por evaluación el proceso mediante el cual se intenta obtener un juicio de valor o una apreciación de la bondad de un objeto, de una actividad, de un proceso o de sus resultados.



Este proceso pone relieve las cualidades, ventajas y debilidades de aquello que se evalúa. La evaluación permite obtener información fiable para la toma de decisiones en las tareas relacionadas con el desarrollo, manteniendo y gestión de servicios de información. La evaluación es una herramienta de toma de decisiones.



La evaluación es el proceso de identificar y reunir datos acerca de servicios o actividades específicas, estableciendo criterios para valorar su éxito y determinando el grado hasta donde el servicio o actividad cumple sus fines y objetivos establecidos.



El proceso de evaluación requiere como punto de partida plantearse cuales son los fines reales que se persiguen. Para evaluar es necesario disponer de un referente con el que comparar. La evaluación se suele basar en la toma de datos sobre los resultados obtenidos, que permitan llegar a conclusiones que redunden en la mejora de la organización.



La evaluación según la norma ISO 11.620 es “estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación”.



Asu vez, la norma, define los siguientes conceptos:

- **Eficacia:** medida del grado de cumplimiento de los objetos. Una actividad es eficaz si consigue los resultados que pretendían conseguir.
- **Eficiencia:** medida de la utilización de los recursos necesarios para conseguir un objetivo. Una actividad es eficiente si reduce al mínimo la utilización de los recursos, o producen mejores resultados con los mismos recursos.

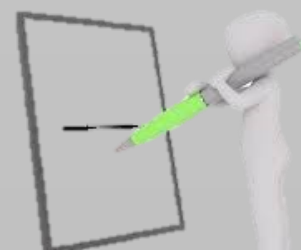


Los objetivos fundamentales de la evaluación en las unidades de información son: proporcionar al máximo de servicios a los usuarios de modo eficaz y eficiente; examinar el cumplimiento de los programas de actuación actuales y planificar el fututo del servicio en cuestión.



Los métodos de evaluación pueden ser subjetivos y objetivos:

- **La evaluación subjetiva.** se basa en opiniones de los usuarios, nos dice lo que la gente piensa de un servicio. Los métodos mas habituales para proceder a una evaluación subjetiva son las entrevistas, las encuestas, los grupos de discusión.
- **La evaluación objetiva.** Busca mejorar un servicio y para ello no es suficiente basarse en opiniones personales. Se trata de una evaluación analítica y diagnostica. El uso de criterios objetivos plantea la ventaja de que sus resultados pueden ser cuantificables.



A nivel mundial, los profesionales de enfermería, representan el grupo ocupacional más grande de la fuerza de trabajo del cuidado para la salud. entrando el mayor porcentaje de atención en todos los niveles del continuo del cuidado, lo que representa una proporción significativa de los costos operativos de las expectativas institucionales de salud.



El equipo de enfermería, exhibe involucramiento en los procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos profesionales, por su mayor cercanía con los pacientes, tengan un rol relevante en la seguridad de estos y en la calidad asistencial, pero también, sean agentes claves para reducir los resultados de los eventos adversos.



La ciencia de cuidar se entiende como:

“La aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos continuos, seguros e integrales, en la atención en salud de las personas; que se sustentan en un conocimiento sólido que permita ofrecer, cuidados basados en la evidencia científica y demostrar su capacidad para cambiar de forma favorable el curso de la enfermedad o la mejora de las condiciones de salud de la población.



Enfermería entiende que la salud de la población y las desigualdades que esta posee, se conceptualizan en un modelo de sistemas complejos, con elementos interdependientes en varios niveles dentro de un todo conectado. Esta perspectiva sugiere que los efectos variados sobre la salud, tales como los factores socioeconómicos, culturales, sociales, del comportamiento y efectos biológicos, interactúan en la generación de resultados en la salud de la población. Para mejorar estos resultados, el comportamiento de los individuos debe ser reconocido como un elemento esencial y por lo tanto, las intervenciones sin una amplia comprensión de esa complejidad, significarían ignorar una parte clave de la ciencia del cuidar.



Los servicios de salud que se presentan en cualquier nivel de atención tienen un papel preponderante porque servirá de referente para el mejoramiento continuo y otorgan una aplicación más eficaz y objetiva por los proveedores. Son además una base sólida para una mejora continua de la calidad de la atención, y obtener una evidencia documentada de que los pacientes requieren, necesitan y sienten.



Sainz de Robles menciona como sinónimos de evaluación las palabras: tasa, tasación, valoración, valuación, estimación, aprecio, calculo, también indica una serie de términos sinónimos de evaluar como valorar, valorar, apreciar, calcular, estimar, tasar, justipreciar.



En una visión más global, en salud pública define la evaluación como “los esfuerzos dirigidos a determinar de forma sistemática y objetiva la efectividad y el impacto de las actividades realizadas para alcanzar objetivos de salud, teniendo en cuenta los recursos asignados”.



La verídica y más significativa evaluación de la calidad con el punto de vista de la satisfacción del paciente o su experiencia será fundamental.



CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

La función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado de reporte de enfermería, interconsultas. Esta practica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente.



El cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por ende, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir ameros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la practica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente.



Importancia en la calidad en la tención de enfermería

Existen diversos motivos por el cual la calidad en la atención de enfermería trasciende la sala de un hospital. Entre ellos destaca los motivos éticos y deontológicos: la salud no puede ser vista como un negocio o una simple practica laboral, donde procesos y servicios se realizan de manera indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud humanista. Motivos sociales y de seguridad: la sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a sus ciudadanos. Motivos económicos: se requiere de eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son altas.

Medición de la calidad de atención de enfermería.

La calidad de atención de enfermería se puede medir tanto por aspectos cuantitativos como cualitativos. Se han diseñado diversos instrumentos para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional en enfermería. Uno de los instrumentos mas empleados es el instrumento el cual mide los siguientes elementos:

- **Accesibilidad:** se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función a las necesidades del paciente.
- **Explica y facilita:** se requiere a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad.
- **Conforta:** se vincula al cuidado que brinda el personal de enfermería con el objetivo que el paciente hospitalizado estén cómodos, dándole ánimos para seguir con su tratamiento, generando un clima de bienestar.
- **Se anticipa:** el profesional de enfermería planifica sus tareas y actividades en función de la atención de sus pacientes, así evitar complicaciones.
- **Mantiene relación de confianza:** se forma a través del buen trato hacia el paciente, generando empatía en favor de su recuperación haciéndole sentir que se preocupan por el como ser humano.
- **Monitorea y hace seguimiento:** controla cada uno de los pasos de la estadía del paciente, desde que llega área e emergencia, monitoreando el progreso del mismo. Ello demuestra el interés de la enfermera y del dominio. Del manejo de información en función de cada uno de sus pacientes.



Satisfacción del paciente.

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados.

En la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales.



Factores relacionados a la satisfacción del paciente.

La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantiene un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede al paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares.



Medición de la satisfacción del paciente.

La satisfacción del paciente es medida:

- **Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería.** En el que se valora el trabajo realizado por las enfermeras y de la actitud en cada una de ellas al momento de atender al paciente.
- **Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital.** Se valora los ambientes donde el paciente ha sido atendido, relacionado con los espacios, ventilación, iluminación, equipo, instrumental.
- **Evaluación de la mejoría física percibida.** Se valora el progreso en la salud del paciente, vinculado a la atención y trato recibido de la enfermera.
- **Información de enfermería proporcionada.** Se valora la información recibida por el paciente, respecto al progreso de su salud, así como de los diversos procedimientos que se le proporciona, en cada una de las funciones del personal de enfermería.

- **Valoración del rendimiento del servicio.** Se valora el tipo de servicio recibido, el cumplimiento de las tareas del personal de enfermería, el desarrollo de los procedimientos ofrecidos, como es el caso de la entrega de medicamentos en las horas requeridas por el paciente.



La calidad a la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las obligaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados,



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, 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.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. https://i0.wp.com/www.infotecarios.com/wp-content/uploads/evaluacion_calidad.jpg
2. https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcSrzko3xSiT3lwDILSsZ4_bwz9ThtMu8grn2A&...
3. <https://www.uv.es/macast10.pdf>
4. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>
5. <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstreams/5e66cc47-40c0-4bc6-8bf7-e2a3ca34ca23/download>
6. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf>
7. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005
9. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1280/Calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa?sequence=1&isAllowed=y>
10. <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/cphf5>
11. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1