



Super nota

Nombre del alumno (a): Fabiola López López

Nombre del tema: Calidad de la atención

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

Pichucalco Chiapas / 25 de enero del 2025

CALIDAD DE LA ATENCIÓN



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.

OBJETIVO

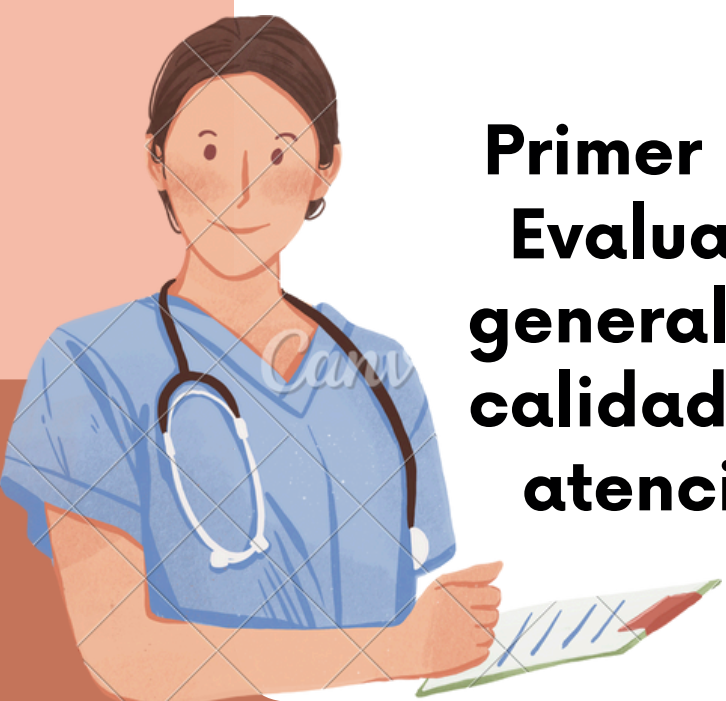
Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el Sistema Nacional de Salud.



Evaluación de la calidad

Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención:

Desde la Secretaría de Gobierno de Salud de la Nación, los ministerios de salud provinciales y las gestiones municipales se llevan adelante múltiples iniciativas para el fortalecimiento de los centros de salud del primer nivel de atención (PNA)



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).



Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones (mediante la descripción de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud), así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública.

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.



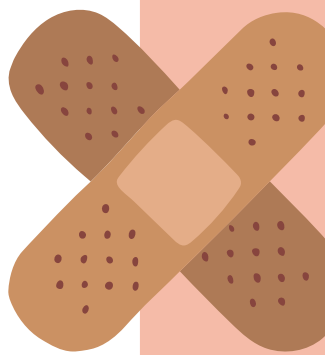
La medición de la FESP 9 contempla cuatro ejes de evaluación:



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.

Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud:

Al evaluar la calidad de los servicios de salud se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso de prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetivos y metas programadas.





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.



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
- generar el cambio basado en metodologías científicas.
- Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica.



La evaluación del proceso incluye todos los métodos para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución.



Se entiende como indicador a aquella variable que mide y refleja los cambios de una situación determinada, mediante su validez, objetividad, sensibilidad y especificidad.



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.



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
- Organización de soporte para promover las acciones de calidad (Responsable)
- Facilidades otorgadas a los equipos para la implementación de los proyectos de
- Mejora Reconocimiento a los equipos de mejora.



- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
- Uso de herramientas de análisis de las oportunidades de mejora
- Aporte a los resultados de la organización (Justificación)

- Creatividad Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.
- Habilidad para proponer soluciones de bajo costo y alto impacto
- Originalidad de la solución planteada



CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA



Enfermería como profesión dedicada al Cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, posee un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quien permanece mayor tiempo con el paciente proporcionándole cuidados de Enfermería que hacen parte de la atención integral que se mide en las instituciones.

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 atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad debe ser:



- 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; Y
- Centrado en las personas: proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

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.



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



Tres razones para el necesario control de calidad:



Motivos éticos y deontológicos: El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se presten los mejores servicios posibles.

Motivos sociales y de seguridad: La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada.

Motivos económicos: se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes.

OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

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. En muchos casos se tiende a hablar de Garantía de Calidad en vez de control de calidad por la parte coercitiva que lleva la palabra control.



ACCIONES ENFERMERAS PODEMOS DISTINGUIR SEIS FASES:

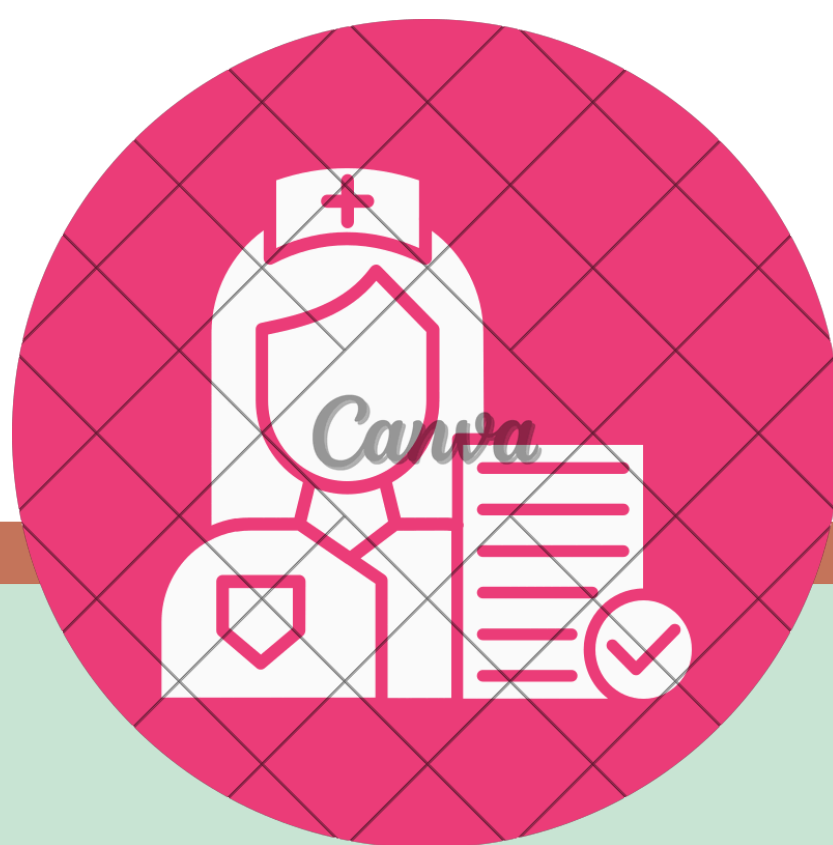
- Fase. - Definición institucional del Modelo de Enfermería
- Fase. - Identificación de Problemas de Enfermería.
- Fase. - Elaboración de protocolos de atención.
- Fase. - Diseño de registros unificados.
- Fase. - Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
- 6. Fase.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





La enfermera establece la relación de ayuda como respuesta a una necesidad de cuidados de la persona o su entorno, que determina el producto enfermero en forma de servicio de ayuda a las personas y a la sociedad.

Stamatis (1996), diferencia bajo el término de calidad de atención o calidad técnica al qué se hace en la atención, que se expresa en el uso de tecnología adecuada y el conocimiento científico actualizado. Mientras que asigna el término de calidad del servicio al cómo se hace, que tiene que ver con un conjunto de atributos entre los cuales está las relaciones interpersonales y los aspectos tangibles (limpieza, presentación del personal, etc)



Referencias Bibliográficas

- Buscado en: Antología UDS chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://fileservice.s3mwc.com/storage/uds/biblioteca/2025/01/0npRgr0y0lveXLYPqVp0-LEN801_CALIDAD_EN_LOS_SERVICIOS_DE_ENFERMERIA.pdf (25/01/2025)
- Buscado en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 (25/01/2025)
- Buscado en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/> (25/01/2025)
- Buscado en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/plan-evaluacion-mejora-calidad-primer-nivel-atencion.pdf (25/01/2025)