



Súper Nota

Nombre del Alumno: Gumaro Antonio Osorio Delfín

Nombre del tema: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Parcial: I Parcial

Nombre de la Materia: Calidad de los Servicios de Enfermería

Nombre del profesor: Lic. Alfonso Velázquez Ramírez

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8 Cuatrimestre

CONCEPTO

La evaluación de la gestión de calidad de los servicios de Enfermería se perfila como una herramienta útil para trazar estrategias de mejora de los procesos organizacionales y satisfacer las necesidades del cliente.



Evaluación general de la calidad de la atención

“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

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:

3. El segundo desarrolla la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios para El mejoramiento de la calidad de los servicios de salud individuales.
1. 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.

4. 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.
2. 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.

Creación y protección de ambientes saludables

La estrecha unión y dinámica entre la persona y el ambiente en que ésta se desenvuelve hace que salud y ambiente constituyan dimensiones necesariamente vinculadas y cercanas. Las modificaciones en el medio en que se desenvuelven las personas habitualmente, en el trabajo, en su recreación, afectan de forma significativa su situación de salud. De ahí que las acciones positivas deben estar dirigidas a generar ambientes que produzcan gratificación, estímulo, seguridad y sensaciones agradables.





CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA, INDICADORES PARA SU SEGUIMIENTO, ANÁLISIS Y MEDICIÓN

Definir indicadores propios de enfermería, que representen la calidad y seguridad del cuidado enfermero en una determinada institución de salud es complejo, pues los cuidados pueden ser intangibles, heterogéneos, varían en el tiempo, y se dirigen a pacientes de gran diversidad, los cuales durante su atención evolucionan y así también son influenciados por el contexto

La seguridad del paciente, como una de las dimensiones claves de la calidad asistencial, se convierte en un objetivo prioritario para la gestión de la calidad en los sistemas de salud. Uno de los principales enfoques, es el desarrollo de indicadores para la monitorización de la calidad de atención, con el objetivo de comparar instituciones, identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las intervenciones

La monitorización de indicadores de calidad en enfermería, debe ser una actividad planificada y sistemática para identificar oportunidades de mejora o situaciones que deben ser estudiadas en profundidad. Es una puerta de entrada a la dinámica de los ciclos de mejora y un componente ineludible de las actividades de diseño o planificación de la calidad

COMO ABORDAR LA EVALUACION DE LA CALIDAD

El estado actual y resultado final de la atención con consecuencia de interacciones diferentes: genéticas, ambientales, conductuales y práctica médica. Por la influencia que ejerce en los resultados, las diversas características del paciente, su estructura familiar, así como circunstancias de la sociedad y factores ambientales, no pueden atribuirse directamente a la atención médica que reciben los pacientes.⁷

Coincidiendo con lo expuesto, otros autores definen la evaluación de la calidad de atención como un proceso comparativo entre los resultados obtenidos v los objetivos propuestos. con el fin de promover el



Los métodos de evaluación

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.

CONCEPTO

Artículo 19. De la calidad de atención de enfermería. Con el fin de Asegurar un cuidado de enfermería de calidad científica, técnica, social, Humana y ética se cumplirán las siguientes disposiciones:



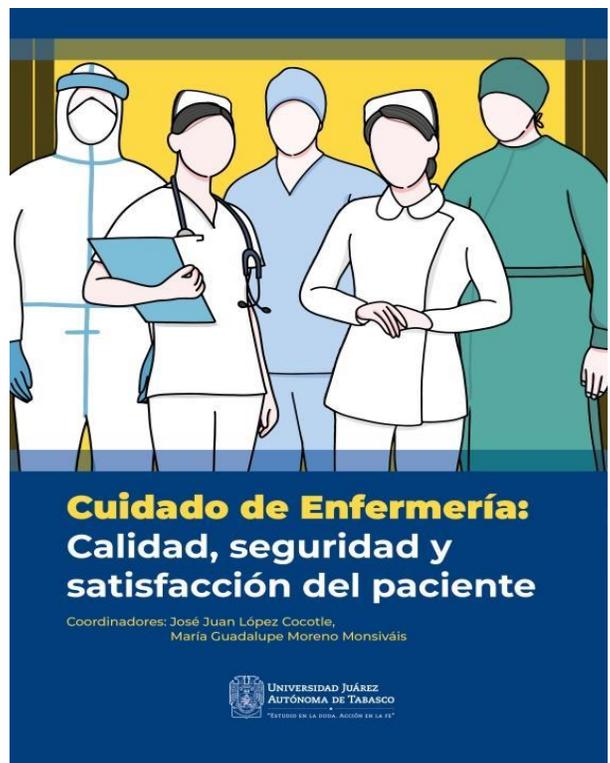
1. Los profesionales de Enfermería organizarán, dirigirán, controlarán y Evaluarán los servicios de Enfermería en las instituciones de salud, a Través de una estructura orgánica y funcional.
1. Los profesionales de enfermería vigilarán la conformación cualitativa y Cuantitativa de los recursos humanos de enfermería que requieran las Instituciones de salud y los centros de enfermería para su Funcionamiento de acuerdo a los criterios y normas establecidas por el Concejo Técnico Nacional de Enfermería.

1. La dirección de las facultades, escuelas de enfermería, instituciones, Departamentos, carreras o programas que funcionen en las Universidades y organismos educativos y cuya función se relacione con La función básica del profesional de Enfermería, estará a cargo de Profesionales de Enfermería.

1. Los profesionales de Enfermería organizarán, dirigirán, controlarán y Evaluarán las instituciones, centros o unidades de enfermería que Presten sus servicios especiales en el hogar, comunidad, clínicas u Hospitales en las diversas áreas de atención en

Diversos factores influyen en la calidad de la atención de enfermería, entre ellos:

1. Estructura: Incluye los recursos materiales, humanos y organizativos disponibles en los centros de atención.
2. Proceso: Se refiere a las prácticas y procedimientos que los profesionales de enfermería implementan en la atención diaria.
3. Resultados: Evalúa los efectos de la atención en la salud de los pacientes, como la reducción de eventos adversos y la satisfacción del paciente.



El lugar que ocupa la enfermería en los servicios de salud hace que esta figura sea un elemento importante en la definición y consecución de niveles adecuados en la calidad asistencial dentro de una institución sanitaria. Los cuidados enfermeros son una parte sustancial del contexto total de la atención sanitaria y, es por esto, que influyen decisivamente en la calidad global por la que se valora una institución. El servicio de enfermería presenta una gran influencia en las empresas sanitarias, aunque a veces es difícil estudiar el impacto que los cuidados de estos servicios tienen en el total del servicio prestado.

CALIDAD DE la atención



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.

¿Cómo mejorar la satisfacción de los pacientes?

Es posible mejorar el grado de satisfacción del paciente aplicando estrategias, de las cuales las más efectivas son:

- Canales de comunicación efectiva y mejora de la atención. Es necesario que los profesionales sanitarios se comuniquen de una forma clara, abierta, comprensiva y empática a la hora de transmitir o explicar los tratamientos, procedimientos o diagnósticos.
- Garantizar la accesibilidad de los servicios de salud. Esto reducirá los tiempos de espera y simplificará el proceso de pedir cita, recoger resultados y cualquier tipo de gestión administrativa con el centro u organismo de salud.
- Entorno confortable. El acceso a centros sanitarios donde impere la limpieza y un clima acogedor es crucial para satisfacer las expectativas y necesidades del paciente y, así, mejorar su nivel de satisfacción.
- Educación del paciente. Se trata de proveer toda la información al paciente para que este conozca el funcionamiento del sistema sanitario y comprenda la atención y los servicios que en él se ofrecen.



- Seguimiento. La mejora solo es posible si se evalúa de forma constante la valoración del grado de satisfacción del paciente, a través de encuestas, entrevistas, cuestionarios, etc. Gracias a estos datos se identifican áreas de optimización y se pueden llevar a cabo las medidas correctivas pertinentes.
- Capacitación del personal sanitario. La especialización de los profesionales que trabajan en cualquier sistema de salud es clave para proporcionar un servicio de calidad y mantener con ello un alto nivel de satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1. Buscado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192023000100030 (24/01/2025).
- 2 buscado en: Antología “UDS” DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.. (24/01/2025).
- 3 buscado en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567> (24/01/2025).
- 4 buscado en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001 (24/01/2025)
- 5 buscado en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1280/Calidad%20de%20a%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa?sequence=1&isAllowed=y> (24/01/2025)
- 6 buscado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8908602> (24/01/2025)
- 7 buscado en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 (24/01/2025)
- 8 buscado en: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20indica,salud%20y%20la%20calidad%20asistencial.&text=Ni%C3%B1a%20y%20doctores%20chocando%20sus,la%20continuidad%20de%20esos%20cuidados.> (24/01/2025)
- 9 buscado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=68278#:~:text=El%20autor%20define%20la%20satisfacci%C3%B3n,percepci%C3%B3n%20de%20la%20experiencia%20actual.> (24/01/2025)
- 10 buscado en: https://www-sciencedirect-com.translate.goog/science/article/pii/S0149718923000289?x_tr_sl=en&x_tr_tl=es&x_tr_hl=es&x_tr_pto=sqe#:~:text=Patient%20satisfaction%20is%20a%20key.to%20improve%20quality%20of%20care. (24/01/2025)