



SUPER NOTA

Nombre del Alumno: Maria Guadalupe Perez Perez

Nombre del tema: Calidad de atención

Parcial: 1er Parcial

Nombre de la Materia: : CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Nombre del profesor: Alfonso Velazquez

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería

Cuatrimestre: 8vo Cuatrimestre



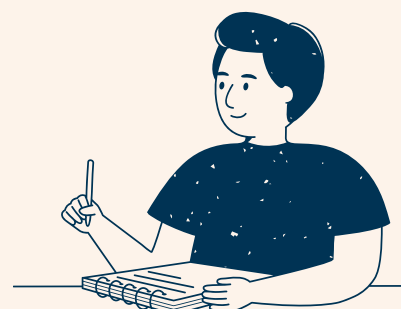
CALIDAD DE LA ATENCIÓN

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.



2.1.2.- Evaluación de la calidad.

Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención. Se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.



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

El primer nivel de evaluación de la calidad considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluya la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales. 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

- Atención integral
- Accesibilidad
- Resolutividad
- .Enfoque preventivo
- .Atención continua y coordinada



“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.



Las funciones esenciales de salud pública (FESP) son las capacidades de las autoridades de salud, en todos los niveles institucionales y junto con la sociedad civil, para fortalecer los sistemas de salud y garantizar un ejercicio pleno del derecho a la salud, actuando sobre los factores de riesgo y los determinantes sociales que tienen un efecto en la salud de la población.

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

• Aseguramiento de la calidad de la atención

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.



- **Accesibilidad y equidad**

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



- **Satisfacción de los usuarios**

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.

- **Monitoreo, evaluación y mejora continua**

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:

El 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.

Este proceso está regulado por el esquema de “presupuesto basado en resultados” y constituye una fase indispensable en la gerencia de las instituciones del sector salud (administración, rectoría, implementación).



CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

- Atención especializada
- Diagnóstico y tratamiento intermedio
- Coordinación con otros niveles

Evaluación de la calidad en el segundo nivel Se realiza considerando indicadores específicos y aspectos clave. Estos incluyen:

- **Dimensiones de la calidad**

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



- **Aspectos específicos a evaluar**

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

- **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.



A través de esta medición 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.
- Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en metodologías científicas.
- Plantear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistémica. De ello se desprenden dos conceptos clave: los indicadores y los criterios.



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. En este nivel, se manejan casos individuales de alta complejidad que requieren recursos avanzados, tecnología de punta y la intervención de subespecialistas.

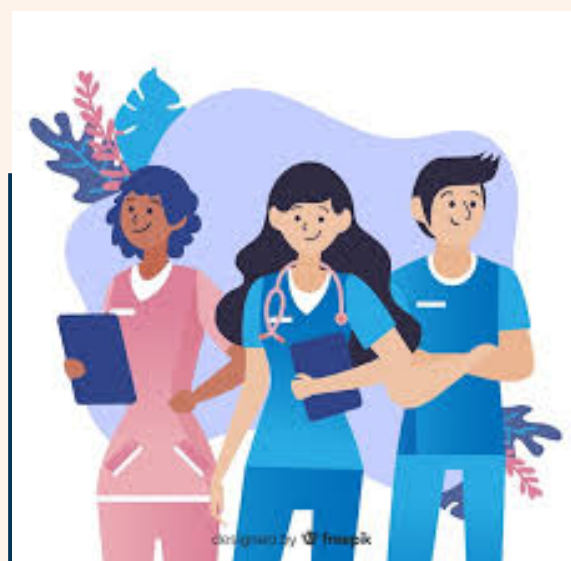


Indicadores de calidad para la evaluación de casos individuales

- **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.

La evaluación de la atención médica en todas sus partes del proceso, se centra en el conjunto de acciones destinadas a preservar la salud del paciente. Es aquí donde las particularidades inherentes a éste (actitudes y conductas), y sus necesidades y expectativas en materia de salud, se vuelven determinantes.

Esta evaluación se apoya en el expediente clínico; sin embargo, pese a que existe la norma sanitaria que lo regula, cabe señalar que a la fecha no se verifica su total cumplimiento. Durante la atención médica, el profesional o especialista requiere con frecuencia apoyo del personal administrativo y de enfermería, por lo que la evaluación debe precisar las deficiencias observadas que sean atribuibles a cada recurso, de acuerdo a sus niveles de responsabilidad.





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.



2.2. 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



En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad

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.



Las tres razones para el necesario control de calidad:



1. Motivos éticos y deontológicos: El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se prestan los mejores servicios posibles.
2. Motivos sociales y de seguridad: La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada.
3. Motivos económicos: se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes
4. La calidad no hace muchos años era real, se podía percibir, se la apreciaba, pero no se la consideraba susceptible de medición.



Nuestra relación con el paciente la podemos estructurar en los siguientes aspectos:

- Afectivo o de relación de confianza.
- Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los Diagnósticos de Enfermería.
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.
- Ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.

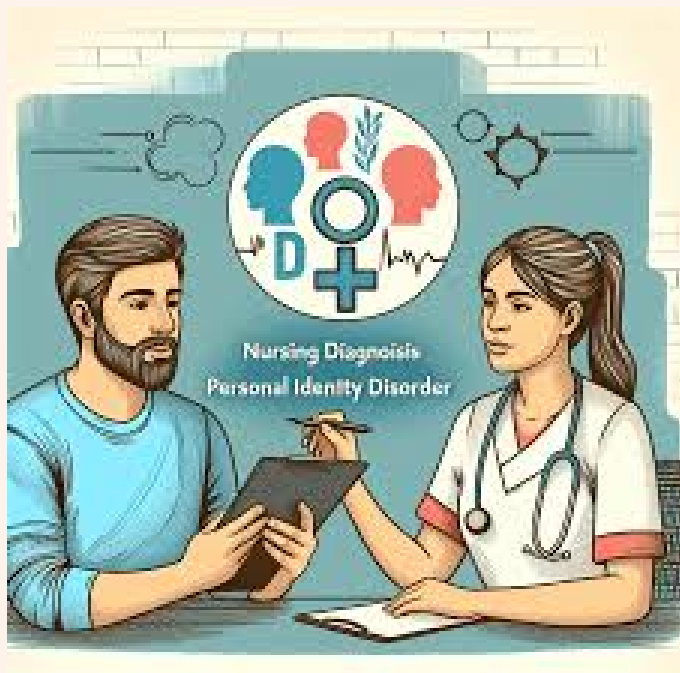


OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo que persigue la evaluación de los cuidados 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:



1. Fase. - Definición institucional del Modelo de Enfermería. El nivel de aplicación vendrá marcado por el análisis de los recursos humanos, asistenciales, materiales, la presión asistencial.
2. Fase. - Identificación de Problemas de Enfermería. Los protocolos se pueden elaborar en función de necesidades físicas u otras patologías más frecuentes, por aparatos, grupos edad.
3. Fase. - Elaboración de protocolos de atención. Los Planes de Cuidados de los que extraeremos los indicadores útiles para medir la calidad del proceso y los resultados.

4. Fase. - Diseño de registros unificados. Un derecho del usuario es la continuidad de la asistencia. Para ello encontraremos registros que se adapten a las necesidades de información entre todos los profesionales.

5. Fase. - Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.

6. Fase. - Evaluación del proceso de atención. Establecer la relación existente entre los resultados obtenidos y los objetivos de salud marcados y la pertinencia de las acciones prescritas con éstos y los problemas de salud detectados.



- 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:

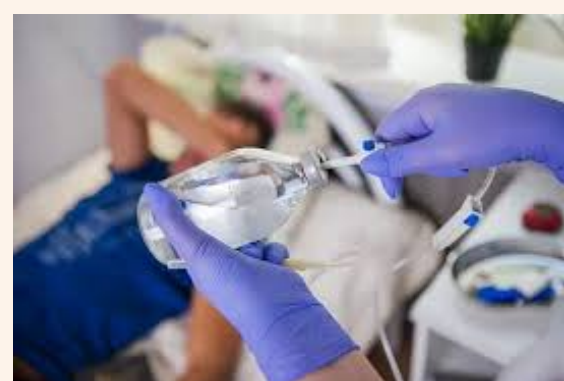
1. Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son:

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.
- Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.

2. Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características:

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos

3. Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros:



Referencias bibliográficas

1. Se busco en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 el dia 21 de enero del 2025
2. Se busco en: <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaCONAMED/2011/vol16/no4/7.pdf> el dia 21 de enero del 2025
3. Buscado en: https://calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_12experiencia.pdf el dia 21 de enero del 2025
4. Buscado en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000100007 el dia 21 de enero del 2025
5. Buscado en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v8n1-2/3012.pdf> el dia 21 de enero del 2025
6. Buscado en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632016000400208&script=sci_arttext&utm_source=chatgpt.com el dia 21 de enero del 2025
7. Buscado en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567> el dia 21 de enero del 2025
8. Buscado en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632019000400374&script=sci_arttext&utm_source=chatgpt.com el dia 21 de enero del 2025
9. Buscado en: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1280/Calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa?sequence=1&isAllowed=y> el dia 21 de enero del 2025
10. Buscado en <https://fi-admin.bvsalud.org/document/view/cphf5> el dia 21 de enero del 2025
- 11.