



# SUPERNOTA

*Nombre del Alumno: joana lizeth Jiménez Juárez*

*Nombre del tema: evaluación de la calidad de enfermería*

*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*

## CONCEPTO

La Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



## OBJETIVOS

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

La evaluación de la calidad en enfermería es útil para:

- ✓ Identificar oportunidades de mejora
- ✓ Satisfacer las necesidades de los pacientes
- ✓ Mejorar la calidad de vida de los pacientes
- ✓ Garantizar que los servicios de salud se brinden con altos estándares de calidad



En la actual gestión gubernamental se instituyó la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, y se identificó la oportunidad de iniciar el desarrollo del proyecto de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Enfermería.



## indicadores:

- ✓ Tasas de mortalidad, morbilidad, recuperación, reingresos y complicaciones
- ✓ Satisfacción del paciente
- ✓ Prevención de úlceras por presión
- ✓ Prevención de infecciones en vías urinarias
- ✓ Vigilancia y control de venoclisis
- ✓ Prevención de caídas a pacientes hospitalizados
- ✓ Trato digno de enfermería



- Sentar las bases para iniciar un sistema de evaluación de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios de los servicios de salud.
- Contar con una fuente de información objetiva y confiable para detectar oportunidades y tomar decisiones.

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

# EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

“La Salud Pública en las Américas”, definió un total de 11 FESP y desarrolló un instrumento para medir su desempeño y vigorizar la participación de los diferentes niveles de autoridades sanitarias del Estado. La FESP relacionada con calidad es la novena y se titula “La seguridad de la calidad en los servicios de salud”.



**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



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.



El fin es garantizar los elementos mínimos en la prestación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores y normas regulatorias.

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 materia de atención médica, la disponibilidad de recursos en la institución y las acciones desplegadas por los médicos, técnicos o auxiliares, deben perseguir atributos que determinan la calidad de la atención, considerando entre otros, los siguientes elementos: acceso, seguridad, efectividad, eficiencia y oportunidad.

**TERCER NIVEL. EVALUACIÓN DE CASOS (INDIVIDUAL)**

**RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN**





## CONCEPTO

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

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.



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.



### Tres razones para el necesario control de calidad:

- ✓ Motivos éticos y deontológicos.
- ✓ Motivos sociales y de seguridad.
- ✓ Motivos económicos.

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



**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.



**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.



## REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. <https://sinfronteras.edu.mx/indicadores-de-calidad-en-enfermeria-cual-es-su-importancia/>
2. <https://www.cliniccontrol.cloud/indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>
3. <https://www.isotools.us/2015/03/12/claves-para-conocer-los-indicadores-de-calidad-de-enfermeria/>
4. <https://enfermeriaactual.com/valoracion-de-enfermeria/>
5. <https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/>
6. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
7. <https://www.enfermeriayseguridaddelpaciente.com/2020/11/13/asociacion-de-entorno-laboral-de-enfermeria-con-la-calidad-clinica-y-seguridad-en-la-atencion-materna-en-los-estados-unidos/>
8. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/proceso-de-atencion-de-enfermeria-concepto-y-etapas>
9. <http://www.conamed.gob.mx/gobmx/infografias/pdf/indicadores.pdf>
10. Antología uds