

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

INTRODUCCIÓN

- En este tema abarcaremos un tema de suma importancia como lo es la calidad de atención el cual es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de obtener resultados deseados para la salud.
- Esta sabemos que se compone de varios aspectos como lo es la eficacia proporcionar servicios de salud basados en evidencia, seguridad evitar daños a los pacientes, equidad proporcionar atención que no varíe por motivos de calidad de género o etnia
- También el poder conocer a que servicios podemos tener accesos ya que existen diferentes tipos de instituciones

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

- Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios.
- Vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno individual
- OMS define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud, nivel de excelencia profesional uso eficiente e los recursos
- Calidad en salud debe entenderse englobando tres dimensiones humana, científico y económico
- Los nuevos modelos de atención deben estar avalados por el razonamiento científico – ético social

En México existen dos o tres grupos privados son los que tienen un porcentaje importante del mercado de atención a la salud privado con alta capacidad de resolución

- Instituto Mexicano del seguro social (IMSS), el instituto de salud y seguridad social para los trabajadores del estado (ISSTE) y para los trabajadores petroleros mexicanos (PEMEX).
- Para mexicanos afiliados al seguro popular, el nivel de exigencia por servicios de calidad comprado con la exigencia de los derecho ambientes de PEMEX del IMSS del ISSTE
- Un tercer grupo de pacientes aquellos que sin ser afiliados a ninguna institución acuden a los servicios públicos, como secretaria de salud federal y servicios estatales de salud.

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

- Diagrama de Pareto, ayuda a determinar que problemas resolver y en que orden.
- Datos necesarios
- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia
- Calcular lo totales acumulados, dibujar poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales
- Dibujar barras para cada causa o categoría
- Dibujar las líneas de total acumulado, dibujar escala de porcentaje

ÁRBOL DE PROBLEMAS

- Colocar el problema principal en el centro del árbol, es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema
- Identificar las causas del problema principal realizar lluvia de ideas que permita identificar los posibles causas del problema
- Causas dentro el árbol, se relacionan las causas ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal
- Identificar efectos del problema principal
- Sustentar los efectos relacionados entre sí

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- “ FESP “ funciones esenciales de salud pública, este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones.
- 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.
- El primero efectúa la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad
- El segundo desarrolla la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la calidad
- El tercero aborda el nivel de implantación de sistemas de gestión de tecnología

SEGUNDO NIVEL: EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

- Seis propósitos para evaluar 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 calidad
- Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado metodologías científicas
- Plantear la ejecución de la PE en conjunto de forma sistémica

Necesario medir en tres fases el uso, calidad y la productividad

- El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo
- La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios.
- La productividad por su parte está dirigida tácticamente a reconocer los recursos humanos, procedimientos o servicios utilizados en la solución de situaciones o problemas.
- Evaluación de los resultados es la medición del objetivo final

Tercer nivel, evaluación de casos individual

- Criterios de evaluación de proyectos de mejora
- Identificación y selección del proyecto de mejora
- Método de solución de problemas y herramientas de la calidad
- Trabajo en equipo
- Creatividad se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas
- Incorpora el enfoque intercultural
- Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- Resultados

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA

- Definida como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente
- Tres razones para justificar
 - Las exigencias de gestión
 - La demanda social
 - Los imperativos profesionales

Acciones enfermeras podemos distinguir seis fases:

- Definición institucional del modelo de enfermería
- Identificación de problemas de enfermería
- Elaboración de protocolos de atención
- Diseño de registros unificados
- Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos
- Evaluación del proceso de atención

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- Enfoque usuario, consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de reciben el servicio
- Entender el trabajo como proceso y sistema
- Trabajo en equipo

CONCLUSIÓN

- Para concluir con este tema la calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos la salud no debe ser la excepción pero se ha dado mucho las garantías mínimas de atención.
- La deficiencia se puede manifestar de múltiples maneras: accesos limitados de servicios de salud, servicios inefectivos e ineficientes, quejas de médicas, costos elevados, pero lo más difícil es que todos estos problemas llega a significar la pérdida de vidas humanas

BIBLIOGRAFIA

- Uds.calidad.de.los.servicios.de.enfermeria.