



# "CALIDAD EN LA ATENCIÓN"

Enfermería

# INTRODUCCION

En esta presentación se hablará de temas sobre la Calidad de atención de salud, Instrumentos de mejora continua, Evaluación de la calidad., Calidad de atención de Enfermería y Vinculación de la calidad total con la calidad de atención. todos los temas se relacionan con Calidad, es indispensable tratar estos puntos en enfermería, ya que hay muchas deficiencias en los diferentes servicios donde se brinda atención y también se busca conseguir mejoras constantes sobre la atención.

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.

# 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 deseados y se ajustan a conocimientos profesionales

Art. 18 . OMS define requisitos necesarios para obtener calidad:

Alto nivel de excelencia profesional  
Uso eficiente de los recursos  
Mínimo riesgo para el paciente  
Alto grado de satisfacción del paciente  
Valoración del impacto final en la Salud.

Art. 19. Dimensiones de la calidad en salud:

- a) humana
- b) científico-técnica
- c) económico-financiera.

Art. 128.- Los administradores de la Salud

Como integrantes del Equipo de Salud, deben aceptar y actuar bajo este Código, previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la Calidad de la Atención. Son tan responsables como los prestadores directos de una buena práctica en Salud.

3 niveles de evaluación de calidad:

**Primer nivel:** Considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluyen la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales

**Segundo nivel:** El enfoque reconocido para su implantación es de evaluación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta la población.

**Tercer nivel :**se mide la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.

# Instrumentos de Mejora Continua

## Diagrama de Pareto

Gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden

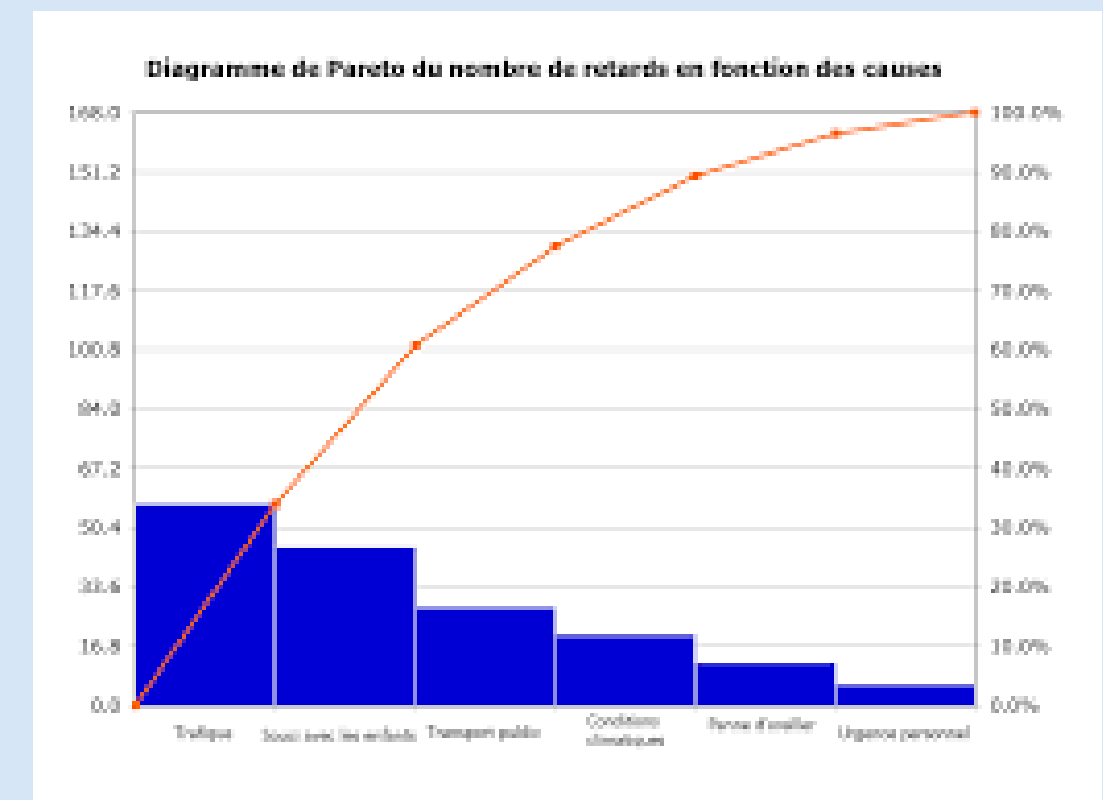
Usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados

Para realizarlo se necesita:

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- Calcular los totales acumulados
- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- Dibujar barras para cada causa o categoría
- Dibujar las líneas del total acumulado.
- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica

## Árbol de Problemas

- Colocar el problema principal en el centro del árbol
- Identificar las causas del problema principal



# Evaluación de la calidad.

## Primer nivel: 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, así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública

Contempla 4 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.
- 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.
- 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 para asegurar la calidad de los servicios

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

El objetivo general es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución.

6 propositos en la evaluacion:

- 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 en conjunto y en forma sistémica. De ello se desprenden dos conceptos clave: los indicadores y los criterios.

**Criterios:** son las normas con las que se evalúan y califican las distintas acciones

**Indicador:** aquella variable que mide y refleja los cambios de una situación determinada, mediante su validez, objetividad, sensibilidad y especificidad

Criterios que se utilizan para medir los resultados:

- La cobertura
- La eficacia □
- La eficiencia

# Evaluación de la calidad.

## Terce nivel: Evaluación de casos

Se hace desde una óptica sistémica en sus componentes: estructura, proceso y resultado

## Hallazgos frecuentes en la medición de la calidad de los servicios de salud:

De estructura:	De proceso:	De resultados:
<p><i>Equipo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación insuficiente</li> <li>• Equipo inadecuado</li> </ul> <p><i>Personal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficiente</li> <li>• Selección y capacitación insuficiente</li> <li>• Distribución inadecuada</li> </ul> <p><i>Insumos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Insuficientes</li> <li>• Surtidos sin oportunidad</li> <li>• Falta de calidad</li> <li>• Insuficiente sangre o sus Fracciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de oportunidad en la atención médica</li> <li>• Carencia de manuales de operación</li> <li>• Falta de normas o su supervisión</li> <li>• Competencia profesional insuficiente</li> <li>• Falta de respeto a principios éticos</li> <li>• Desconocimiento de medidas de seguridad para el paciente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de salud no satisfechas</li> <li>• Complicaciones y secuelas temporales o permanentes</li> <li>• Evento adverso con o sin error médico</li> <li>• Defunción no esperada</li> <li>• Expectativas no satisfechas</li> </ul>

## Organismos encargados de realizar las evaluaciones:

- Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)5 del programa SICALIDAD de la Secretaría de Salud
- Dirección de Calidad en Salud
- Direcciones de Salud
- Sistema Nacional de Gestión de la Calidad

## Programa de gestión de la calidad:

1. Criterios de evaluación de proyectos de mejora
2. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
3. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
4. Trabajo en Equipo
5. Creatividad
6. Incorpora el enfoque intercultural
7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
8. Resultados



# Calidad de Atención en Enfermería

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales

## Razones para justificar el control de calidad:

Las exigencias de gestión  
La demanda social. □  
Los imperativos profesionales.

## Razones para el necesario control de calidad:

Motivos éticos y deontológico  
Motivos sociales y de seguridad  
Motivos económicos

## Fases de acciones enfermeras:

1. Definición institucional del Modelo de Enfermería
2. Identificación de Problemas de Enfermería
3. Elaboración de protocolos de atención.
4. Diseño de registros unificados
5. Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.
6. Evaluación del proceso de atención

## El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

- Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención
- Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención
- Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad

# Vinculación de la Calidad Total con la Calidad de Atención

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

## Principios del Mejoramiento de la Calidad:

- **Enfoque en el Usuario**

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

- **Entender el trabajo como proceso y sistema**

El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

- **Trabajo en Equipo**

En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, u área de trabajo, un proceso, o toda la organización.



# CONCLUSION

La calidad en enfermería es fundamental para lograr la atención sanitaria adecuada. Un error puede provocar la pérdida de vidas, o consecuencias graves generando desde el desprestigio hasta una condena ética y penal para la institución o el personal de salud involucrado.

La calidad en enfermería, más allá de ser atención, también se trata de generar una confianza entre el paciente y el profesional, para que los pacientes expresen su sentir, sus dudas, emociones y así generar una buena comunicación.

En conclusión podemos decir que lo que la persona espera de nuestra atención es un cuidado de Enfermería seguro, libre de riesgos, basado en el conocimiento y sobre todo un cuidado humanizado. Finalmente hay que tomar en cuenta que “La calidad es una forma de ser, una forma de vivir, una forma de actuar pero sobre todo una forma de convivir.”

# BIBLIOGRAFIA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/2654f8f25150c26cd03a7c349b32a804-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>