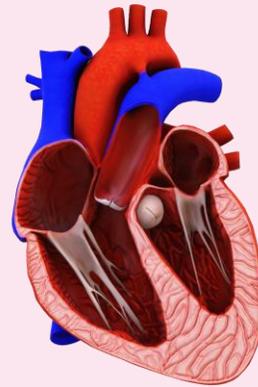




CALIDAD EN LA ATENCION

DOCENTE
MARIA JOSE



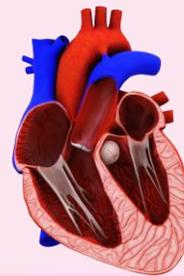
YELIXA SULEIMA HERNANDEZ HERNANDEZ



INTRODUCCION

La calidad en la atención es un atributo funcional de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos. Es el grado en los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumenta la probabilidad de resultados de salud deseados.

Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es funcional para lograr la cobertura sanitaria universal.



2.1 CALIDAD DE ATENCION DE SALUD.

CONCEPTO

La Calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y debe fomentarse en todas las áreas prioritarias para el desarrollo del individuo, la salud debe ser excepción y en la atención a la salud presenta un reto social a nivel mundial, sobre todo, para aquellos países cuyo nivel de desarrollo no ha alcanzado estándares deseables y sostenidos para su ingreso natatorio. La deficiencia de la Calidad en la Atención a la salud se puede manifestar de múltiples maneras; Acceso limitado a servicios de salud, Servicios inefectivos e ineficientes, Quejas Médicas, Costos elevados, insatisfacción de los usuarios y los profesionales de salud que afectan en la credibilidad de las instituciones prestadoras y del Sector de salud.



¿CÓMO PODEMOS CALIFICAR LA CALIDAD EN SALUD?



- Se ofrece una **atención igualitaria** para cada problema y paciente.
- Se obtiene **resultados exitosos** con el menor costo posible.
- No existen obstáculos** (organizacionales, culturales, económicos) para ofrecer la atención requerida.
- Los servicios sanitarios y productos **cumplen las expectativas** de los usuarios.



2.1 CALIDAD DE ATENCION DE SALUD.

PLANEACION

La calidad de atención médica es el producto de la interacción que se guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la practica clínica y las obligaciones institucionales para la presentación de los servicios de la salud. **Primer nivel** considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluye la medición y el logro de las políticas. **Segundo nivel**, el enfoque reconocido para su implantación es la evaluación de la estructura, proceso y resultado que permite identificar fortalezas y debilidades en la presentación de atención médica en la población. **Tercer nivel** se mide la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error o omisión en la presentación del servicio medico hacia un usuario en particular.



2.1 CALIDAD DE ATENCION DE SALUD.

PARTICIPACION

En el sector publico hasta el momento no existe la competencia por los pacientes. La oferta de servicios no busca atender a mas pacientes para obtener un beneficio, por lo contrario, los pacientes tienen derecho a acudir a los servicios. Esto es valido para el instituto Mexicano de Seguro Social (**IMSS**), el instituto de Salud y Seguridad Social para los Trabajadores del Estado (**ISSSTE**) y para los trabajadores de Petróleo Mexicanos (**PEMEX**). Para el caso de los mexicanos afiliados al Seguro Popular, el nivel de exigencia por los servicios de calidad comparado con la exigencia de los derechohabientes de Pemex, del IMSS o del ISSSTE, aun es incipiente.



2.1 CALIDAD DE ATENCION DE SALUD.

ARTICULOS

Art. 117; Esta vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual. Art. 118; Factor de un alto nivel de excelencia profesional para riesgo de pacientes y un grado de satisfacción.

Art. 119; Debe entenderse: a) humana, b) científico- técnica y c) económico-financia.

Art. 120; Deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Art. 121; Definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategias.

Art. 122; Desarrolladas en base al principio enunciado sobre el derecho del ser Humano para lograr el mas alto de nivel de salud para alcanzar.

Art. 123; Debe realizar acciones especificas y actividades de carácter operativo.

Art. 124; Sera responsabilidad de los distintos miembros del equipo de salud,

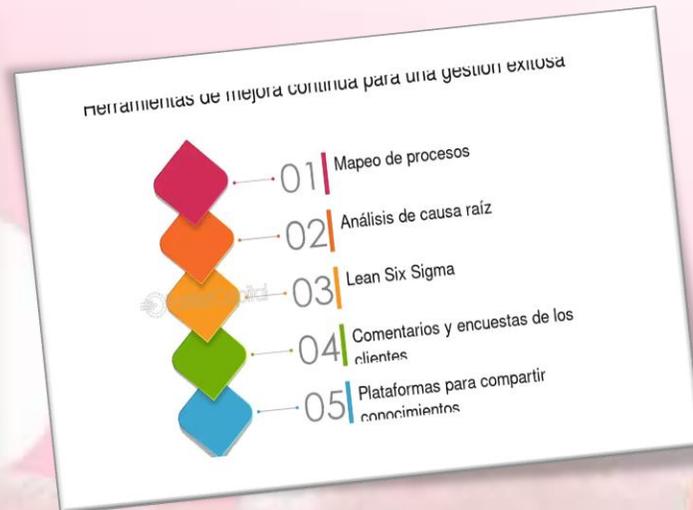
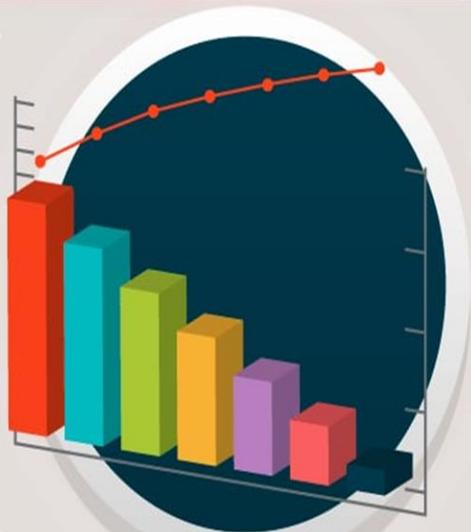
Art. 125; Obtener sistemas de aseguramiento.



2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.

CONCEPTO

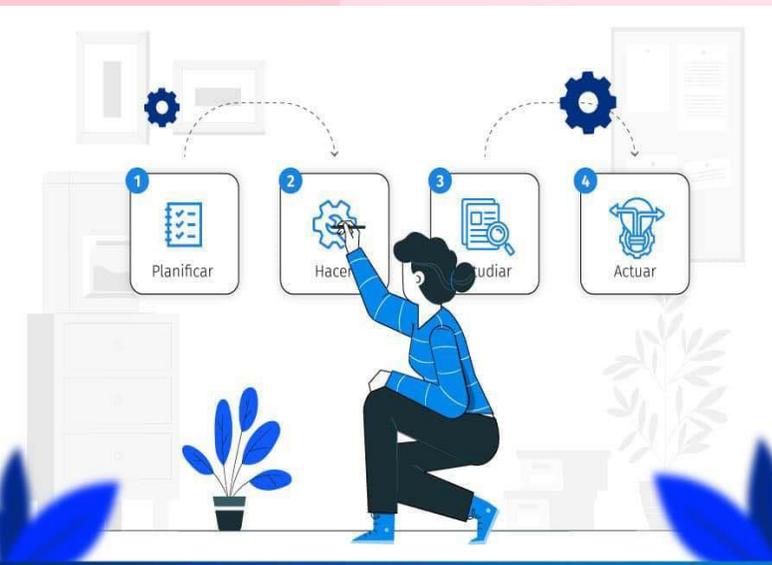
Diagrama de Pareto es un grafico de las barreras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en que orden. Las barreras se acomodan en orden discentes. Esta diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías del costo mas importante, comparar causas y comunicar información a grupos interesados. El orden de las barreras se refleja la importancia o costos de las causas o categorías que se asocian con las barreras.



2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.

DATOS CORRESPONDIENTES

- A) Se clasifican las categorías colocando el primer lugar la que tiene mayor frecuencia o costo.
- B) Calcular los totales acumulados.
- C) Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- D) Dibujar barras para cada causa o categoría.
- E) Dibujar las líneas del total acumulado.
- F) Aplicar la regla del 80/20 y dar un titulo a la grafica.



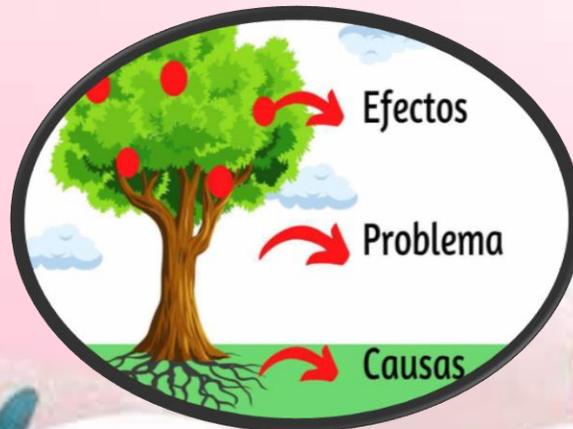
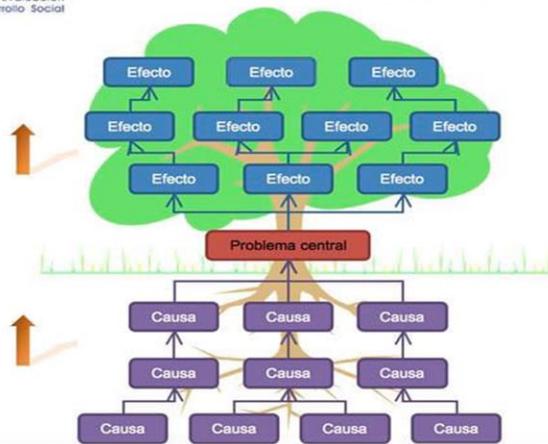
2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.

ARBOL DEL PROBLEMA

- ❖ Colocar el problema principal en el centro del árbol; es un método que busca establecer las causas o efectos de un problema y los ordena de forma estructurada en función de correspondencia.
- ❖ Identificar las causas del problema principal antes de elaborar el árbol
Propiamente dicho es necesario realizar una <<lluvia de ideas>> que permita identificar las posibles causas del problema.
- Lo que obtendrían de; (i) La literatura y fuentes de estadísticas revisadas, (ii) Diagnostico realizado del problema, y/o (iii) La propia experiencia.



Diagrama 1. Representación gráfica del Árbol del Problema



2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.

LINEAS QUE SEÑALAN LA RELACION

- Identificar los efectos del problema principal.
- Los efectos de un problema permiten imaginar la situación que existiría.

Al igual que son las causas del problema, es necesario que los efectos a tenerse cuenta estén sustentados mediante (i), (ii), (iii). Por otro lado, tal como se realizó con las causas es necesario agruparse los efectos seleccionados de acuerdo a su relación con el problema principal. De esta manera, reconocen los efectos directos de Primer nivel.

(Consecuencias inmediatas del problema principal) y los efectos indirectos de Niveles mayores (Consecuencias de otros efectos del problema).



QuestionPro

¿Por qué llevar a cabo un proceso de mejora continua?

- 01 Aumenta la eficiencia y reduce los costos al identificar y eliminar ineficiencias en los procesos.
- 02 Mejora la calidad del producto o servicio, lo que a su vez puede mejorar la lealtad a la marca.
- 03 Fomenta la innovación al promover la experimentación y el aprendizaje constante.
- 04 Aumenta la satisfacción del cliente ya que se comprende mejor las necesidades y deseos del cliente.
- 05 Mejora la cultura organizacional al adoptar una mentalidad de mejora y fomentar una cultura de aprendizaje y colaboración.



2.1.2 EVALUACION DE LA CALIDAD

PRIMER NIVEL. EVALUACION GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ATENCION

Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención. Este método determina una estrategias para mejorar la salud de las poblaciones (mediante la descripción de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud. “La salud publica en las Américas “ definido 11 patrones FESP y desarrollo un instrumento para medir su desempeño y vigorizar las participaciones. En ella se sugiere considerar la necesidad de implantar un sistema de evaluación basado en una metodología científica aplicable y supervisada tanto el interior como al exterior de la organización. El primer nivel es un centro de salud que ofrece atención medica general y preventiva.



2.1.2. EVALUACION DE LA CALIDAD

PRIMER NIVEL; EVALUACION GENERAL DE LA CALIDAD DE LA ATENCION

- ❖ El fin es garantizar los elementos mínimos en la presentación del servicio, a través de la aplicación de evaluaciones para identificar la satisfacción del usuario, los indicadores normas.
- ❖ El primero efectúa la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las prácticas y estándares de calidad de la atención para los diferentes niveles de atención a la salud.
- ❖ El segundo desarrolla la evaluación del grupo de satisfacción de los usuarios para el mejoramiento de la calidad de los servicios de la salud individuales.
- ❖ El tercero aborda el primer nivel de implantación de sistemas de gestión de la tecnología en la materia de salud, por el costo a los sistemas de salud.
- ❖ El cuarto eje analiza el nivel de vinculación de asesoría y apoyo técnico del nivel federal o central con las instancias sub nacionales de salud para asegurar la calidad de los servicios.



2.1.2 EVALUACION DE LA CALIDAD

SEGUNDO NIVEL; EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Al evaluar la calidad de los servicios de la salud se eligen cursos de acción como resultados del análisis sistemáticos de experiencias pasadas y del reconocimientos de las distintas etapas del proceso de Prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetos y metas prolongadas. El objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones de salud es mejorar sus programas y sus servicios. Este proceso esta regulado por la esquema de “presupuesto basado en resultados. Segundo nivel es un Establecimiento de salud que brinda atención especializada a pacientes Derivados para recibir atención especifica.

FUNCIONES DEL SEGUNDO NIVEL



Las mismas actividades
Que la anterior
pero mayor énfasis
en la Recuperación

2º Nivel de Atención
Hospital de Referencia
Evaluación



2.1.2 EVALUACION DE LA CALIDAD

SEGUNDO NIVEL; EVALUACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

6 Propósitos en la evaluación en la evaluación de la calidad de los servicios de salud;

- ❖ Determinar el grado de alcance de los objetos de un programa.
- ❖ Identificar el grado de eficiencia alcanzado.
- ❖ Brindar controles o acciones de mejora de calidad-Identificar y valorar la afectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.
- ❖ Una vez recopilados los hallazgos, generar el cambio basado en la metodologías científicas
- ❖ Planear la ejecución de la PE en conjunto y en forma sistemática. De ello se desprenden 2 conceptos clave; los indicadores y los criterios.



2.1.2 EVALUACION DE LA CALIDAD

TERCER NIVEL: EVALUACION DE CASOS (INDIVIDUAL)

La evaluación de la calidad de la atención médica en este nivel, también se hace desde una óptica sistema en sus componentes; estructuras, procesos y resultados. La disponibilidad de recursos en las instituciones y las acciones desplegadas por los médicos, técnicos o auxiliares, deben seguir atributos que determinan la calidad de la atención, considerando entre otros.

Con el propósito de evaluar la atención médica en este nivel.



HALLAZGOS FRECUENTES EN LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

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



2.1.2 EVALUACION DE LA CALIDAD

TERCER NIVEL: EVALUACION DE CASOS (INDIVIDUAL)

A. Criterios de evaluación de proyectos de mejora.

- Se evalúa el compromiso y la participación de la jefatura.

B. Identificación y selección del proyecto de Mejora.

- Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y selección de proyectos.

C. Métodos de Solución de Problemas y Herramientas de Calidad.

- Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basada en la Toma de datos, análisis y solución del problema.

D. Trabajo en Equipo.

- Se evalúa la formación del equipo para una mejor calidad, áreas claves, y la documentación, etc.

E. Creatividad.

- Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y la forma de implementarlas.

F. Incorpora el enfoque intercultural.

- Las acciones implantadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la Población a la cual interviene, sus experiencias y percepciones.

G. Resultados.

- Se examina los resultados planeados/garantizados por el proyecto de mejora.



2.2 CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

CONCEPTO

Enfermería como profesional 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 miden en las instituciones.

La Calidad de Atención en Enfermería ha tomado de la ciencia administrativas, herramientas necesarias que le permiten participar dentro de las organizaciones en sus diferentes Niveles de Gestión; **(Estratégico, Táctico y Operativo).**

La calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo.

CALIDAD ATENCIÓN AL PACIENTE

FCS organizó el Seminario Internacional de Enfermería enfocado en este importante factor de la salud pública.



2.2 CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

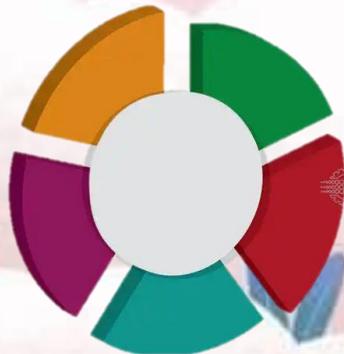
EL PORQUE DE LA CALIDAD EN ENFERMERIA Y SU CONTROL

PODEMOS HABLAR DE 3 RAZONES PARA JUSTIFICAR EL CONTROL DE CALIDAD;

- ❖ Las exigencias de gestión.
- ❖ La demanda social.
- ❖ Los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general que indican.

TAMBIEN 3 RAZONES PARA EL NECESARIO CONTROL DE CALIDAD.

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



2.2 CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

NUESTRA RELACION CON EL PACIENTE LA PODEMOS ESTRUCTURAR

- 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 enfermo es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.



2.2 CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

OBJETIVO DE EVALUAR

El objeto que persigue la evaluación de los cuidados es mejorar el Nivel den conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece. Históricamente los sistemas de evaluar la calidad de los servicios de enfermería se encontraron el análisis de la estructura, mas tarde en el proceso y posteriormente en los resultados obtenidos de los cuidados.

La idea de calidad del producto debe partir del concepto del propio producto, nace en la filosofía del cuidado del enfermero. La acogida del paciente así como la despedida al alta, temperatura adecuada, alimentación, etc.

Objetivos SMART para estudiantes de enfermería

Objetivos	Mejorar las habilidades clínicas
Específico	Asistir a sesiones adicionales de prácticas clínicas y buscar retroalimentación de los instructores clínicos. 
Mensurable	Lograr una mejora del 20% en las puntuaciones de las evaluaciones clínicas durante los próximos dos semestres. 
Alcanzable	Colaborar con los compañeros para realizar prácticas, asistir a talleres de desarrollo de habilidades y utilizar los laboratorios de simulación. 
Relevante	Mejorar las habilidades de enfermería práctica cruciales para el cuidado del paciente y el éxito futuro en el campo. 
A tiempo	Evaluar las puntuaciones de la evaluación clínica al final de cada semestre, con el objetivo de una mejora del 20% en dos semestres. 



2.2 CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

ACCIONES DE ENFERMERAS QUE PODEMOS DISTINGUIR 6 FASES

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



METODOLOGÍA

<http://enfermerosdecorazon.blogspot.mx>

PLACE

En 6 pasos
Sintetizados

Para las 5 etapas del proceso

#EnfermerosDeCorazón
El blog de Erik Hernández



2.2 CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

EL SISTEMA NACIONAL DE GESTION DE LA CALIDAD, PLANTEA 3 DIMENSIONES.

1 Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención unas de las características básicas son;

- Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.

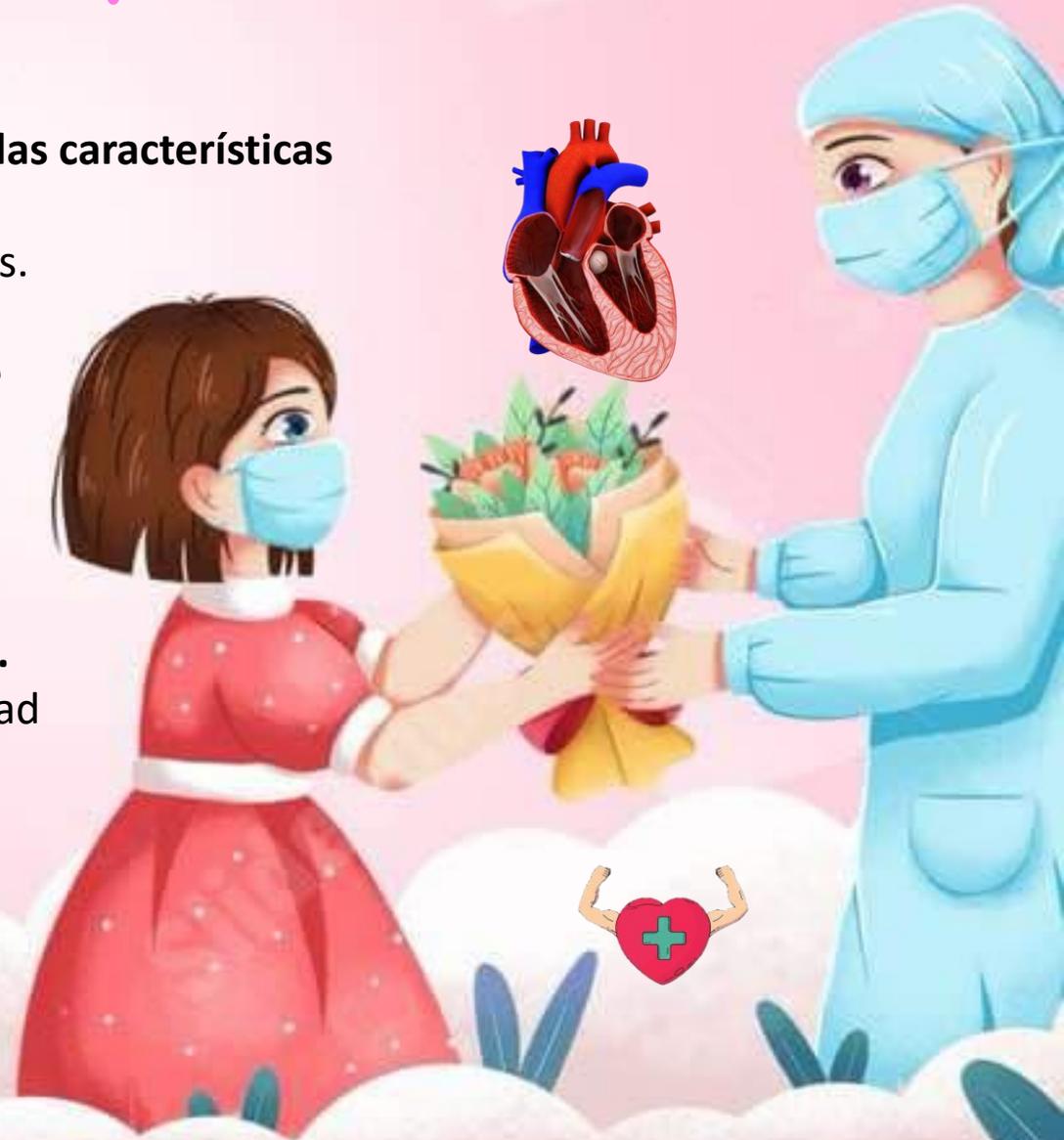
2 Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención y que se ve Reflejada en la siguiente características;

- Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

3 Entorno de Calidad, referido al entorno o contacto del servicio de salud.

- Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad entre otros.

Gestión de la calidad total (TQM)



2.3 VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION

DEFINICION

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. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal. Resaltar que la calidad en salud debe ser expresiones de calidad de vida de las personas y por ende un Derecho.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorporan el pensamiento sistemático, el análisis de información y trabajos de equipos.

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.



2.3 VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION

3 PRINCIPIOS BASICOS EN EL DESARROLLO DE PROCESO DE MEJORA DE CALIDAD

A) Enfoque en el Usuario.

El Enfoque consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades quien en reciben el servicio.

B) Entender el trabajo como procesos y sistemas.

Un sistema es un conjunto de elementos interactuados para conseguir un fin compartido. Un Rasgo característicos es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones que se establecen entre distintos compartimento.

C) Trabajo en Equipo.

Un trabajo en equipo es el conjunto de pequeño de personas que se reúnen para alcanzar un propósito y metas comunes.





CONCLUSION

La calidad en la atención es la capacidad de un servicio de salud para satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar su calidad de vida. Se basa en conocimientos profesionales y en la evidencia al igual la calidad nos enseña Niveles hospitalarias 1, 2, y 3 y como uno de profesional de enfermería como atender a los pacientes. En la Calidad en la atención nos puede enseñar lo mas necesario para uno como profesional, los puntos importantes para realizar, la función para lograr la cobertura necesaria, los requisitos, se puede medir la mejoría, áreas de control, atención autonomía y derecho de los enfermos, la prevención, tratamientos, análisis correspondientes, como eliminar o reducir los daños primarias y secundarias y muchos puntos interesantes. La calidad de atención es importante llevarla acabo nosotros que somos profesionales a la Salud como Enfermeros.





BIBLIOGRAFIA

**Antología "CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA"
UNIDAD II En plataforma UDS.**

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

**IMÁGENES UTILIZADAS EN GOOGLE
DIAPOSITIVAS PowerPoint**

