



BIBLIOTECA CENTRAL
USO ÚNICAMENTE EN SALA

UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO DE PUEBLA

MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE HOSPITALES

CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA

DRA: MONICA JULISSA PEREZ SIERRA

TE 658-812
PER 2000
PEREZ SIERRA, MONICA JULISSA
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICA

#63474

24/02/00



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA.

Esta obra presenta los procedimientos para llevar a cabo la evaluación y autoevaluación de la calidad de la atención médica con base en los parámetros mencionados, la metodología para establecer un diagnóstico situacional, la identificación de problemas que afecten el correcto desarrollo de los procesos, sus registro y seguimiento hasta su solución, se presenta una escala para la asignación de juicios de valor (calificación), de cada uno de los procesos o conceptos evaluados, los criterios para asignar cada una de estas " calificaciones " y los instrumentos para inscribirlos o " cédulas de registro ".

BIBLIOTECA CENTRAL
USO UNICAMENTE EN SALA

La responsabilidad de la evaluación de la calidad y la eficiencia con que se otorga la atención médica recae en el director de la unidad médica y sus cuerpos de gobierno, a través, del comité de evaluación de la calidad y eficiencia, presidido por el propio director, con el apoyo del cuerpo de gobierno, personal de confianza o en su defecto, personal de base interesado en este procedimiento.

Como apoyo directo a la gestión del comité de calidad y eficiencia, se contará con subcomités, tanto del área médica, como administrativa. Los subcomités del área médica serán los de: evaluación de la calidad de atención a través del expediente clínico, tejidos, mortalidad, detección, prevención y control de infecciones hospitalarias, investigación, de análisis y evaluación de quejas médicas.

El eje sobre el cual giran los subcomités es el de evaluación de la calidad de la atención a través del expediente clínico, éste genera dos productos importantes mediante procedimientos específicos: primero, la evaluación del expediente clínico, que lo acredite como un documento útil, completo y confiable para los propósitos que fue creado y segundo, la evaluación de la calidad de la atención a través del análisis de la revisión del expediente, previamente realizado.

La evaluación de la calidad de la atención a través del expediente clínico, permite al subcomité de detección, prevención y control de infecciones hospitalarias, contar con información sobre el diagnóstico de las infecciones hospitalarias, al ingreso y las adquiridas en el hospital, las medidas de control y la notificación al comité, sin embargo, aunque esta información es relevante, sus funciones son mucho más amplias de lo que el expediente puede otorgar, aportar.

En los procesos de evaluación se sigue el esquema de análisis de " estructura, proceso y resultados ".

El procedimiento inicia a través de un conocimiento de los recursos disponibles en cuanto a instalaciones, equipo, instrumental, mobiliario, material de consumo, el personal médico, paramédico, técnico y administrativo en cuanto a número, capacidad profesional y técnica. El conocimiento de la estructura disponible, nos permitiera realizar un juicio de valor para acreditar la calidad y eficiencia con que se están otorgando los servicios mediante el análisis de productividad, metas, índices de eficiencia, cumplimiento de programas y costos de operación.

Como elementos integrantes de calidad en el proceso de atención, se consideran: la oportunidad, analizada a través de la accesibilidad a los servicios, el diferimiento para obtener una cita o el tiempo que debe aguardar el usuario en las salas de espera hasta recibir atención; el trato personalizado y amable en un ambiente confortable; el correcto desarrollo de los procedimientos médicos conforme a las normas institucionales, conocimientos vigentes de la medicina y utilización correcta de la tecnología; con información al usuario sobre su estado, el plan a seguir y el pronóstico en caso de considerarse conveniente.

La metodología para evaluar la eficiencia en virtud de cifras -- objetivas comparables con metas, promedios, rangos de aceptabilidad, es relativamente sencilla, conocida y uniforme, sin embargo evaluar la calidad de atención, en que un número importante de parámetros es subjetivo, representa retos de difícil-solución. Se propone en este documento una metodología que permite la asignación de juicios de valor a elementos subjetivos de calidad, -- que logre discriminar en cinco de ellos los parámetros evaluados. Como principio fundamental de esta evaluación se tiene a la consecución del objetivo o propósito de la atención. Se ha denominado a este sistema con las siglas E.S.I.N.I., representado a los calificativos: excelente, suficiente, insuficiente, no realizado e inadecuado.

Se considera que el concepto a evaluar es:

SUFICIENTE: Cuando se logró el objetivo que se perseguía.

INSUFICIENTE: Cuando el objetivo no se logra.

EXCELENTE: Si la consecución del objetivo fue en condiciones óptimas y el evaluador no puede hacer una proposición para mejorarlo y alcanza la satisfacción del usuario.

NO REALIZADO: En caso que se hubiera omitido las acciones tendientes al logro del objetivo.

INADECUADO: Cuando las acciones llevadas a cabo, causaron daño al usuario o al patrimonio institucional.

Se propone como definición de Calidad: " Otorgar atención médica al usuario, conforme a las normas, conocimientos de la medicina y tecnología vigente, con accesibilidad a los servicios, oportu-

nidad, amabilidad, trato personalizado y comunicación permanente entre los participantes en el acto médico o paramédico, con participación del usuario para lograr su recuperación y un ambiente confortable, que permitan mejorar el nivel de salud, la satisfacción del usuario y del trabajador y con ello la calidad de vida de ambos ".

Como definición de Evaluación de la Calidad de la Atención Médica se considera: " Análisis metodológico de la atención otorgada, - que permita determinar las características del proceso de atención, de sus resultados y la satisfacción de las necesidades y - expectativas de los usuarios, de los trabajadores y de la institución, conforme a las normas, conocimientos de la medicina y -- tecnología vigente, en un marco de administración racional de -- los recursos.

UNIVERSO DE APLICACION

Las Unidades médicas que conforman el Sistema Nacional de Salud.

TIEMPO DE APLICACION.

Mensual, en los establecimientos de atención médica y en el nivel jurisdiccional o zonal.

Cuatrimestral, en el nivel estatal o delegacional.

Anual, en el nivel institucional y nacional.

La evaluación de la calidad de la atención a nivel jurisdiccional o zonal es responsabilidad de los servicios estatales de salud o servicios médicos de la delegación correspondiente, a través de verificar la realización de la autoevaluación de la calidad de la atención por parte de las unidades médicas y validar por muestreo de sus resultados.

RESPONSABLE DEL MANEJO DE RESULTADOS

En el servicio o departamento clínico, por el jefe correspondiente quien reportará al director de la unidad.

A nivel de la unidad médica, al director como responsable de la misma y presidente del comité de evaluación de la calidad de la atención médica.

A nivel jurisdiccional o zonal , por las áreas de planeación y - evaluación en coordinación con el área de atención médica.

A nivel estatal, por el comité Interno de Administración y Planeación (CIDAP) y a nivel delegacional por el jefe o subdelegado de servicios médicos.

A nivel Institucional o nacional por la Secretaria de Salud y -- de Programación y Presupuesto: Las instituciones que integran el Sistema Nacional de Salud y otras que lo requieran.

EVALUACION DEL PROCESO Y RESULTADO DE ATENCION MEDICA

EL proceso de atención médica esta constituida por las actividades secuenciales que relacionan al prestador de servicios con el usuario.

- a) Oportunidad de la atención
- b) Atención médica integral
- c) Educación médica
- d) Investigacion medica
- e) Satisfacción del prestador de los servicios.

EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Son el producto del proceso previamente evaluado, permite conocer la calidad de la atención prestada y su impacto en la salud, incluyen 5 elementos a evaluar:

- 1) Capacidad resolutive
- 2) Morbilidad
- 3) Mortalidad
- 4) Satisfaccion del usuario
- 5) Productividad y resultados de los programas.

METODOLOGIA PARA LA EVALUACION Y GARANTIA DE CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA.

"Calidad de la atención "Otorgar atención médica al usuario conforme a las normas, conocimientos de la medicina y tecnología vigente, con accesibilidad a los servicios, trato personalizado, comunicación permanente entre los participantes en el acto medico o paramédico con participacion del usuario para lograr su recuperación del usuario y del trabajador y con ello la calidad de vida de ambos.

" Objetivo de la atención ". En el proceso de la atención, despues de haber realizado el interrogatorio y la exploración del paciente, se establece un diagnóstico de probabilidad o certeza y un programa de estudio y tratamiento dirigidos al logro de un objetivo médico determinado y un pronostico.

LIMITES ENTRE LOS DIFERENTES GRADOS DE CALIDAD

La conjunción de la oportunidad y un proceso de atención correctamente realizado, nos permite alcanzar un minimo indispensable de calidad de: SUFICIENTE

2.- Logro incompleto o nulo del objetivo de la atención médica - como resultado de la combinación de fallas que impidan un mínimo indispensable de calidad: Insuficiente.

3.- El logro del objetivo de la atención médica y la satisfacción del paciente como resultado de una atención oportuna y un proceso de atención correctamente realizado : Excelente.

4.- La omisión en el otorgamiento de la atención médica por carencia absoluta de oportunidad o por haberse llevado a cabo el proceso de la atención por diversos causas : No realizado.

5.- La realización incorrecta de la atención médica por un proceso de atención llevado a cabo con carencia de oportunidad, con -

EVALUACION DE LA EDUCACION Y DE LA INVESTIGACION MEDICA

Las actividades de educación y capacitación en las unidades - médicas deben incluir tres programas esenciales integrados en forma armónica: capacitación y actualización permanente del personal que labora en la unidad, la educación médica y capacitación que se otorga a personal externo que asiste a la unidad, como parte de programas de cursos de pregrado, posgrado, capacitación, adis- tramiento, etc y los eventos abiertos para personal de otras ins- tituciones. Se considera que existen dos elementos de educación- médica que deben estar ligados en forma indisoluble a todas las- unidades médicas:

- Inducción y capacitación para el puesto que va a desempeñar.
- Actualización permanente de los trabajadores.

EVALUACION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LA ATENCION - RECIBIDA Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS CON EL TRABAJO DESA- - RROLLADO.

Satisfacción del usuario: Representa el grado de concordancia -- entre las expectativas de calidad en el usuario y la atención re- cibida por el usuario.

Se evalúa mediante encuestas de opinión, considerando los sig. elementos:

- a) Atención personalizada a través de una relación médico- pacien- te individualizada con comunicación en ambos sentidos y respe- to mutuo.
- b) La oportunidad en la atención en cuanto a la accesibilidad de los servicios, diferimiento en las citas y tiempos de espera- para recibir atención.
- c) La realización óptima del proceso de la atención en cuanto a- disponibilidad de los recursos necesarios y personal capacitado- y suficiente, valoración integral, determinación de un programa- de estudio y tratamiento congruente con el problema de salud del usuario, establecimiento oportuno del diagnóstico y del tratami- ento con proposición de un pronóstico probable.
- d) El trato amable del personal de salud.
- e) El ambiente confortable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacía, comodidad, funcionalidad, orden y lim- pieza.
- f) La información proporcionada por el personal de salud.

SATISFACCION DEL PRESTADOR DE SERVICIOS

La satisfacción del prestador de servicios se evalúa en función- del logro de sus expectativas, relacionadas con la calidad de vi- da personal, familiar, social y laboral a través de la realiza- ción de su trabajo.

La evaluación se realiza mediante la aplicación de encuestas de- opinión considerando los siguientes elementos:

La Calidad Total es un proceso programado, integral, sistemático y permanente que propicia un cambio cultural en los grupos sociales, en todos los aspectos de su desempeño, dirigido a mejorar la calidad de su vida en forma continua. En el trabajo implica la presencia de calidad en los dirigentes, trabajadores, funciones, procesos y actividades, dirigirlos al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para lograr la Calidad Total no se trata de realizar grandes cambios en algunos aspectos, sino pequeñas mejoras en la mayoría de los procesos, mediante la participación de los directivos y trabajadores tendientes a mejorar la satisfacción del usuario. La autoevaluación debe ser el instrumento fundamental que permita elaborar e integrar un diagnóstico situacional, identificar los problemas que afectan los procesos y diseñar una estrategia y un plan de manejo independiente del tamaño o tipo de institución.

El comité de calidad y eficiencia y los subcomités operativos, representan instrumentos para la mejora de la calidad, su eficiencia y funcionamiento eficiente son los elementos para tener en cuenta como parte del proceso de garantía de calidad.