



**universidad  
de león**

# Grado Universitario en Enfermería

## Gestión y Administración de servicios de enfermería

**Tema 19: La calidad**

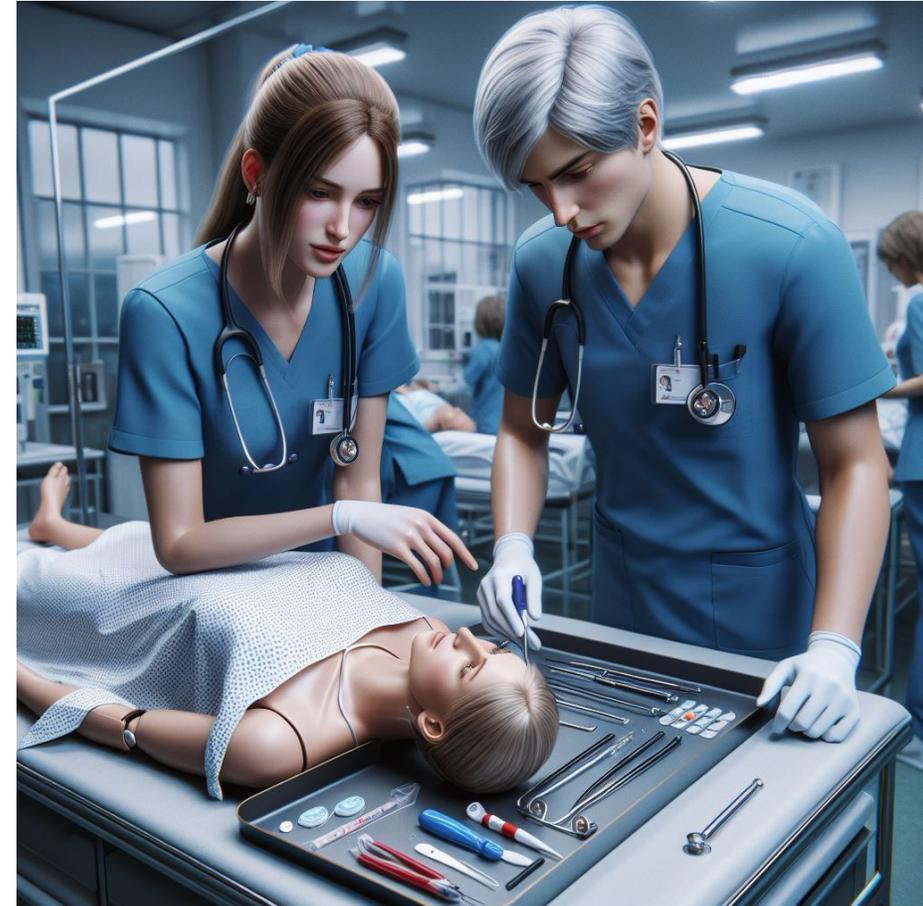
Alberto González García  
Profesor responsable de la asignatura

# La calidad



# La calidad

La calidad en el contexto sanitario se define como el grado en que los servicios de salud satisfacen las necesidades de los usuarios, tanto en términos de resultados (mejoría de la salud, curación de enfermedades, etc.) como de procesos (atención personalizada, eficiente y segura).



# Dimensiones de la calidad

- **Seguridad:** Minimizar los riesgos y prevenir errores en la atención al paciente.
- **Eficacia:** Lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles.
- **Eficiencia:** Usar los recursos de forma óptima y evitar el despilfarro.



# Dimensiones de la calidad

- **Satisfacción del paciente:** Cumplir con las expectativas del paciente y su familia.
- **Oportunidad:** Brindar la atención en el momento adecuado.
- **Equidad:** Garantizar que todos los pacientes tengan acceso a la misma calidad de atención, independientemente de su condición social, económica o cultural.
- **Accesibilidad:** Facilitar el acceso a los servicios de salud por parte de todos los usuarios.



# Importancia de la calidad

- **Mejorar la salud de los pacientes**
- **Aumentar la seguridad del paciente**
- **Optimizar los recursos**
- **Fortalecer la imagen de la profesión**



# Modelos de calidad enfermera



# Modelos clásicos



# Donavedian

- Este modelo, desarrollado por Avedis Donabedian en 1980, propone tres dimensiones para evaluar la calidad de la atención sanitaria:
- **Estructura:** Recursos humanos, materiales y financieros disponibles para la atención al paciente.
- **Proceso:** Actividades que se realizan para brindar la atención al paciente.
- **Resultado:** Impacto de la atención en la salud del paciente.



# Modelo de Ishikawa

Este modelo, desarrollado por Kaoru Ishikawa en 1943, es una herramienta para identificar las causas de un problema. Se utiliza para analizar los procesos de atención de enfermería y determinar los factores que pueden afectar la calidad.



# Enfoques modernos





## Modelo EFQM

Este modelo, desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), se basa en nueve criterios: liderazgo, planificación estratégica, gestión de personas, recursos y procesos, satisfacción del cliente, resultados en los clientes, resultados en los empleados, resultados en la sociedad y resultados clave.



## Modelo seis Sigma

Este modelo se centra en la reducción de la variabilidad en los procesos para eliminar errores y defectos. Se utiliza en la atención sanitaria para mejorar la calidad de la atención y reducir los costes.

## Modelo de mejora continua

Este modelo se basa en la idea de que la calidad es un proceso continuo de mejora. Se utiliza en la atención sanitaria para mejorar la calidad de la atención al paciente de forma permanente.



# Modelos de calidad

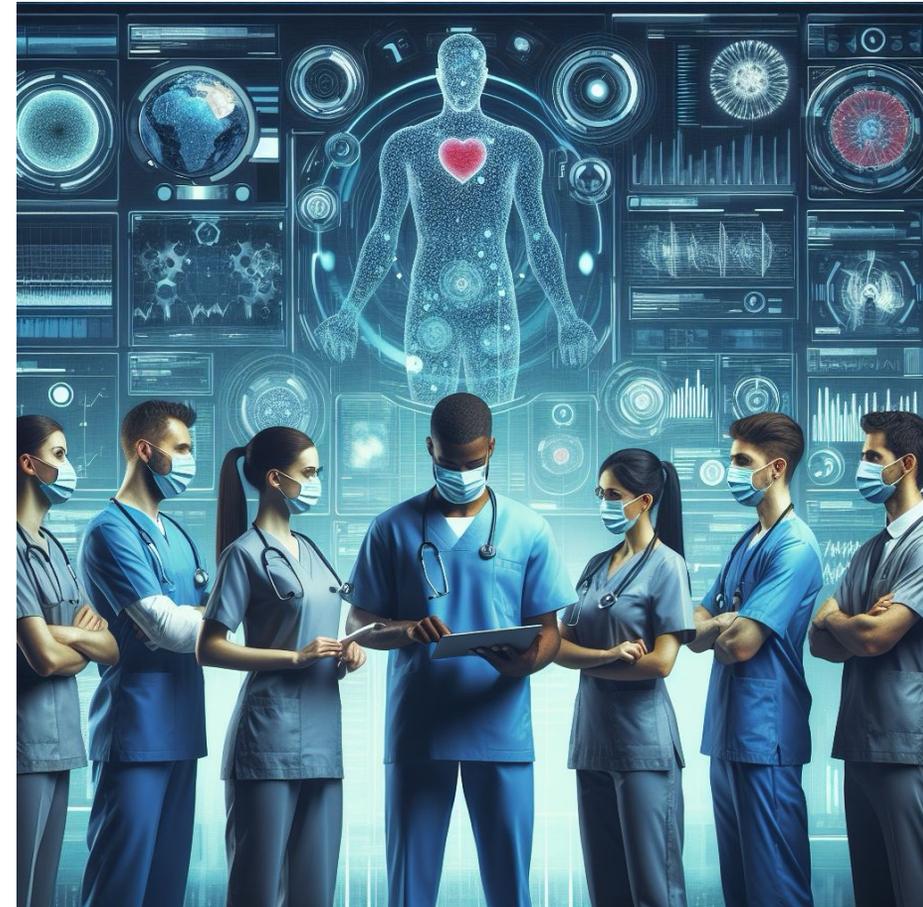
Modelo	Enfoque	Principales características
Modelo de Donabedian	Tradicional	Estructura, proceso y resultado
Modelo de Ishikawa	Tradicional	Análisis de causas de problemas
Modelo de la Excelencia (EFQM)	Moderno	Nueve criterios de calidad
Modelo de Seis Sigma	Moderno	Reducción de la variabilidad
Modelo Lean Healthcare	Moderno	Eliminación del despilfarro
Modelo de mejora continua	Moderno	Mejora permanente de la calidad

# Implantación de un modelo de calidad



# Fases

- **Planificación:** Definir los objetivos de la implementación, seleccionar el modelo adecuado, identificar los recursos necesarios y desarrollar un plan de acción.
- **Diseño:** Adaptar el modelo seleccionado a las necesidades específicas de la organización.
- **Desarrollo:** Capacitar al personal en el uso del modelo, implementar los cambios necesarios en los procesos y realizar un seguimiento de los resultados.
- **Evaluación:** Medir el impacto de la implementación del modelo en la calidad de la atención al paciente.
- **Mejora:** Implementar acciones de mejora continua para optimizar el funcionamiento del modelo.



# Resistencias

- Resistencia al cambio por parte del personal.
- Falta de recursos humanos, financieros o materiales.
- Falta de liderazgo y apoyo por parte de la dirección.
- Dificultades para medir el impacto de la implementación



# Indicadores de calidad

- **Indicadores de estructura:** Miden los recursos disponibles para la atención al paciente.
- **Indicadores de proceso:** Miden las actividades que se realizan para brindar la atención al paciente.
- **Indicadores de resultado:** Miden el impacto de la atención en la salud del paciente.



# Indicadores de calidad

## Ejemplos:

- **Indicador de estructura:** Porcentaje de enfermeras con formación en cuidados paliativos.
- **Indicador de proceso:** Tasa de infecciones nosocomiales.
- **Indicador de resultado:** Tasa de mortalidad por infarto agudo de miocardio



# Métodos de evaluación

- **Auditorías:** Revisión sistemática de la atención al paciente para identificar áreas de mejora.
- **Encuestas de satisfacción:** Recopilación de la opinión de los pacientes sobre la atención recibida.
- **Grupos focales:** Reuniones con grupos de pacientes para discutir sus experiencias con la atención recibida.
- **Observación directa:** Observación de la práctica profesional para identificar áreas de mejora.

