

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y
OBSTETRICIA**



Programa del seminario optativo	TSM Evaluación de la Calidad de los Cuidados Enfermeros
Área de formación:	Temas Selectos de Formación Metodológica
Clave	1033
Valor	4 créditos
Duración	32 hrs.
Tipo de asignatura	Teórica.
Antecedentes	Psicología General, Ética Profesional y Legislación, Administración general, Fundamentos de Enfermería

La formación de licenciados en enfermería y obstetricia incluye aspectos específicos de la Administración que se integran al cuerpo de conocimientos teóricos y prácticos, normas y valores del cuidado enfermero.

Este seminario aporta las bases conceptuales y metodológicas en el estudio de las estrategias para la evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería, con énfasis en los requerimientos y expectativas que los usuarios tienen de los servicios que reciben y el compromiso que enfermería tiene para responder a ello.

Se destaca la importancia de la participación de los profesionales de enfermería en los programas institucionales de garantía de calidad, a través de las metodologías cuantitativa y cualitativa, para identificar las deficiencias en el cuidado y a partir de ello, orientar los esfuerzos para aplicar y evaluar las estrategias que fomenten servicios de calidad, que reditúen en la satisfacción del usuario.

OBJETIVO GENERAL

El alumno analizará las estrategias que favorezcan la mejora continua de los servicios, así como los resultados de los cuidados enfermeros que se brindan a los usuarios en los diferentes ámbitos o áreas de enfermería.

UNIDAD I. EL PROCESO DE CALIDAD ASISTENCIAL (6 HORAS)

En esta unidad se estudian los aspectos filosóficos de la calidad de los servicios de salud y enfermería. El modelo de calidad a revisar contiene los elementos de estructura, procesos y resultados, aplicado generalmente en las organizaciones de este tipo. Se complementa con la intervención directa de quienes se desempeñan para otorgar el servicio y cuidado en un reorganización particular dedicada a la coordinación de su desarrollo y evaluación.

Objetivo

Analizar los principios y modelos que dan fundamento al proceso de evaluación de la calidad

Contenido

1. Filosofía de la calidad.
2. Modelo de calidad: estructura, procesos y resultado.
3. Papel que desempeñan los diferentes individuos o grupos que intervienen en la calidad asistencial.

UNIDAD II. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS ENFERMEROS. (12 HORAS)

En este contenido se revisa el proceso de gestión de la calidad que incluye la planeación, la organización y evaluación de los programas que se diseñan para su cumplimiento, resaltando la participación del cliente en los servicios de salud y específicamente en los de enfermería.

Objetivo

Analizar cómo se planea, organiza y evalúa el programa de calidad de los cuidados de enfermería, destacando la participación del cliente y de cada uno de los participantes en el cuidado.

Contenido

1. Planeación del programa
 - 1.1. Organización y cultura institucional
 - 1.2. Motivación hacia la participación en actividades de evaluación y mejora de la calidad
2. Organización del programa
 - 2.1. La participación de enfermería en los programas de evaluación y mejora continua
 - 2.1.1. Delimitación de responsabilidades
 - 2.1.2. Elaboración y establecimiento de estándares y criterios de calidad de los cuidados enfermeros
 - 2.1.3. Manejo y control de la información
 - 2.1.4. La comunicación como estrategia de la mejora de la calidad.
- 3.- El cliente de los servicios de enfermería como objetivo básico de la atención
 - 3.1. Requerimientos
 - 3.2. Expectativas.

UNIDAD III. METODOLOGÍA EN LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS ENFERMEROS (14 HORAS)

En este apartado se estudian los métodos cuantitativos y cualitativos de la evaluación de la calidad que arrojan los resultados comparativos con los estándares e indicadores de calidad de la enfermería.

Objetivo

Aplicar los diferentes métodos empleados en la evaluación de la calidad de los cuidados enfermeros y analizar la utilidad de los resultados obtenidos.

Contenido

3.1. Métodos cuantitativos: Auditoría interna y externa, análisis estadísticos de datos, costo-beneficio de la calidad.

3.2. Métodos cualitativos:

- Participación de enfermería en la planeación, organización y funcionamiento de los círculos de calidad.
- Encuestas de opinión a usuarios sobre la interrelación enfermera-paciente.
- Encuestas de opinión sobre la oportunidad de la atención de enfermería.
- Evaluación de la actuación del personal con respecto al trato individualizado y humanista al paciente.
- Auditoría de registros y notas de enfermería para verificar el cumplimiento de la terapéutica prescrita.
- Supervisión directa del cumplimiento de los estándares de calidad de enfermería.

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

El profesor proporcionará la bibliografía básica y los alumnos realizarán la búsqueda de información complementaria y de profundización de los elementos necesarios para la evaluación de la calidad de los cuidados enfermeros. Se fomentará el análisis de experiencias a través de discusiones en el aula.

Se realizarán visitas a centros hospitalarios para observar la aplicación de los modelos de mejora y evaluación de la calidad de la atención. A partir de la información recabada los alumnos realizarán un informe sobre la forma en que se desarrollan los programas, incluyendo comentarios y sugerencias de acuerdo al marco conceptual referido. Asimismo, una propuesta para mejorar la calidad de la atención.

CRITERIOS DE ACREDITACIÓN

- Elaboración de fichas de trabajo de las lecturas que se programen.
- Participación del alumno en las sesiones de discusión y análisis.
- Presentación del reporte de la visita a la institución de salud seleccionada, así como la propuesta para mejorar la calidad de la atención.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

GUILLIES, ANN. *Gestión de Enfermería. Una aproximación a los sistemas*, Barcelona. Masson-Salvat, Barcelona, 1994.

MARRINER TOMEY, ANN. *Administración y Liderazgo en Enfermería*, ed. Mosby. 1995

MASSON J., ELIZABETH. *Normas de Calidad de Enfermería. Modelos de Elaboración*. Doyma, ed. Española, 1992.

MONPART G., MARI PAZ. *Administración de Servicios de Enfermería*, Madrid,. Masson, 1997.

PALLARES NAILA, LUIS, GARCIA JUNQUERA, MARIA JOSE. *Guía Práctica para la Evaluación de la Calidad en la Atención de Enfermería*, ediciones Madrid, 1996.

ROSANDER A.C. *La búsqueda de la Calidad en los Servicios*. Ediciones Díaz de Santos S.A.. España . 1992

SOIN, SARV SINGH. *Control de Calidad Total “Claves Metodológicas y Administración para el Éxito*, Mc Graw-Hill, México, 1997.