



ANEXO 6
**“Guía técnica para la aplicación de la Cédula de Evaluación
de Atención de Calidad Operativa”**
Clave 2010-006-002

2010-006-002



ANEXO 6
**“Guía técnica para la aplicación de la Cédula de Evaluación
de Atención de Calidad Operativa”**
Clave 2010-006-002

INSTRUCTIVO DE LLENADO

La Dirección de Prestaciones Médicas tiene como línea de acción incrementar la Calidad de la Atención que se brinda a los derechohabientes y subordinados, por este motivo se ha incluido, como parámetro de selección, dentro del Programa de Reconocimiento al Personal de Enfermería, la Atención de Calidad en el quehacer cotidiano de este ramo de los profesionales de la salud.

Con este objetivo y con la finalidad de homogenizar los criterios de evaluación, se desarrolló la Cedula de Evaluación de la Atención de Calidad del Personal de Enfermería de Base y Confianza, se pretende una evaluación integral, recogiendo en un breve consenso la opinión de los superiores, subalternos y sobre todo de los pacientes.

La Calidad se evalúa a través del análisis de cinco dimensiones aplicables a todas la categorías del personal de enfermería, sin embargo, por tratarse de una cédula general, algunos de los reactivos podrán no ser aplicables a una categoría en particular.

ASPECTOS GENERALES

Es necesario que los integrantes del comité o persona evaluadora al realizar el llenado de la cedula sigan estrictamente las siguientes indicaciones.

Es importante verificar que la cedula que se aplicará corresponde a la categoría del participante a evaluar.

La calidad de la atención se evalúa en forma integral, analizando cinco dimensiones de la calidad con diferentes reactivos.

La evaluación por el Jefe: corresponde al jefe inmediato superior del personal a calificar.

La evaluación por los Subalternos: se refiere al personal que haya laborado con mayor frecuencia en los últimos 12 meses con el candidato a calificar o en su caso realizar un breve consenso del personal que se encuentre adscrito al servicio del participante.

Evaluación por el Paciente: Será aplicada por la Jefe de trabajo social o Jefe de las TAOD según sea el caso, realizando un breve consenso de los pacientes acerca de la atención de enfermería recibida.

- Las preguntas deberán ser leídas exactamente como figuran en el cuestionario, nos las interprete.
- Seguir exactamente el orden de las preguntas para evitar que exista omisión de alguna pregunta.
- El integrante del comité debe ser cuidadoso cuando se presente alguna inconsistencia y evitar la invalidez de la cédula.
- El integrante de comité o evaluador jamás debe sugerir alguna de las respuestas posibles.
- El integrante del comité o evaluador deberá ser amable y respetuoso, tratando de establecer un canal de comunicación lo más veraz y confiable.

2010-006-002



- El integrante del comité o evaluador deberá recalcar el carácter confidencial de las respuestas y su valor como fuente de información.
- Por ningún motivo el evaluador debe alterar lo expresado por el encuestado.
- La cédula pretende registrar información veraz y objetiva referente al participante.
- En cada área algunas de las preguntas han sido canceladas porque la evaluación de esos parámetros de calidad no es directamente de su competencia.

ENTREVISTA

Al terminar cada entrevista el evaluador obligatoriamente debe revisar la cédula para verificar si existen anotaciones incorrectas u omisiones y aprovechar la presencia del participante para modificar las respuestas erróneas o los datos que faltan.

Toda encuesta con tachaduras u otras leyendas quedará anulada para los fines de evaluación.

INSTRUCCIONES GENERALES PARA EL LLENADO DE LA CÉDULA

La cédula de encuesta es el único documento para validar la atención de calidad operativa y administrativa

Utilice siempre tinta de color negro.

Marque **X** correctamente la respuesta que corresponde.

No tache ni haga borrones si se equivocó utilice otro formato.

Escriba correctamente y solo los datos que se le solicitan.

En las Cédulas de Evaluación de la Atención de Calidad se exploran cinco dimensiones, las cuales son:

- Oportunidad de la atención.
- Seguridad del paciente.
- Respeto a los principios éticos.
- Competencia profesional.
- Satisfacción del paciente.

Cada una de las cinco dimensiones en los diferentes tipo de cédulas, cuentan con diversos parámetros de evaluación, según corresponda a 1°, 2° y 3° nivel atención o según se evalúe al personal, los ítems a evaluar han sido adecuados a los diferentes categorías participantes.

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN

Otorgar atención por el personal de Enfermería en el momento en que el paciente la amerite, sin tiempos de espera no justificados y sin diferimiento. Práctica que se realiza en el momento preciso antes de que los problemas se presenten, procurando que la enfermedad sea menos agresiva y con menos posibilidades de complicación.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

Es la ausencia de daño como consecuencia de la atención, libre de eventos adversos, ocasionados al paciente, como consecuencia del proceso de atención.

Los principales eventos adversos incluyen infecciones intrahospitalarias, caídas, reacciones graves a medicamentos, transfusión de sangre incompatible, complicaciones quirúrgicas graves, órgano o lado corporal equivocado.

2010-006-002



RESPECTO A LOS PRINCIPIOS ÉTICOS

Se refiere a la ética de Enfermería: “disciplina que fomenta la buena práctica, mediante la búsqueda del beneficio del paciente, dirigida a preservar su dignidad, su salud y su vida. Se propone considerar los siguientes principios: beneficencia, equidad, autonomía, confidencialidad, respeto, dignidad, solidaridad, honestidad, lealtad y justicia.

COMPETENCIA PROFESIONAL

La competencia profesional del personal de salud, congruente con las necesidades de salud del paciente, incluyendo su calidad científico técnica determinada por la vigencia de sus conocimientos de Enfermería, habilidades para realizar los procedimientos requeridos mediante su experiencia, participación en programas de capacitación y actualización de tal forma que sea factible alcanzar la certificación.

Las preguntas sobre competencia profesional se responderán con base al análisis de un expediente clínico elegido al azar, de un paciente (del servicio de la consulta externa o de hospitalización) que se encuentre a cargo del personal a evaluar.

SATISFACCION DEL PACIENTE

Satisfacción de las necesidades de salud del paciente en congruencia con sus condiciones particulares y gravedad de la enfermedad, control del padecimiento, mejoría del paciente, relativas a la calidad en la atención que reciban, tanto en aspectos profesionales, como en los interpersonales. Para la satisfacción del usuario debe existir una adecuada comunicación, actitudes positivas, competencia técnica, clima de confianza, percepción del paciente de su individualidad, respeto mutuo cimentado en una relación empática.

RESPUESTA DE LAS PREGUNTAS

Para las preguntas de la Evaluación de las Cédulas de Atención de Calidad del personal de Enfermería de Primer Segundo y tercer Nivel y las Cédulas de Atención de Calidad para Enfermeras de Base y Confianza tienen 3 opciones de respuesta **Si, No y No Aplica**, cada reactivo deberá darles respuesta el jefe inmediato, los subalternos y el paciente; las preguntas en donde el recuadro se encuentra sombreado no son aplicables.

Numero parcial de respuestas

En las tres áreas (evaluación del jefe, evaluación de subalternos y evaluación del paciente) y en cada tipo de respuesta (**Si, No y No Aplica**), se deberá colocar al final de la columna correspondiente, el resultado de la suma de cada tipo de respuesta.

2010-006-002



INSTRUCCIONES

Cédula de Evaluación de la Atención de Calidad Operativa

(Auxiliar de Enfermería General, Auxiliar de Enfermería de Unidad Médica, Auxiliar de Enfermería en Salud Pública, Enfermería General, Enfermería para el Traslado de Pacientes, Enfermería Especialista.)

Número de criterios calificados

Para obtener el número de criterios calificados se debe **sumar solamente** el número total de las preguntas con respuesta SI y el número total de las preguntas con respuesta NO.
Las respuestas **Si** tendrán un valor de 2 puntos; las respuestas **NO** tendrán valor de 1 punto y el **NO APLICA** (0) cero.

Calificación teórica máxima

Se refiere a la calificación que se tendría en caso de que cada criterio calificado obtuviera 2 puntos. Para determinarla se multiplica el número de criterios calificados por 2.
Calificación máxima posible = número de criterios calificados X 2

Número de criterios calificados = 96

Calificación teórica máxima = 192

Calificación obtenida por el participante

Se refiere a la calificación real obtenida por la persona evaluada.

Primer paso:

- 1) Multiplicar el número total de preguntas con respuesta SI por 2
- 2) Multiplicar el número total de preguntas con respuesta No por 1
- 3) Sumar ambas puntuaciones

Ejemplo:

Puntos obtenidos del número total de preguntas con respuesta SI = $70 \times 2 = 140$

Puntos obtenidos del número total de preguntas con respuesta NO = $10 \times 1 = 10$

Calificación obtenida por el participante = 150

Segundo paso:

Se debe calcular la calificación final, para ello se debe multiplicar la calificación obtenida por el participante por 100 y dividir éste resultado entre la calificación teórica máxima.

Ejemplo:

Calificación obtenida por el participante X 100 = Calificación porcentual (%)

Calificación teórica máxima

Calificación obtenida por el participante = 150

Calificación teórica máxima = 192

150×100 = 78.1

192

Calificación porcentual final del personal evaluado = 78.1

2010-006-002



Delación o Lugar:		Unidad Médica:		Fechas:	
Nombre:		Exposición:		Medicador:	

OPORTUNIDAD DE LA ATENCIÓN	PUNTAJE POR A EVALUAR					
	Evaluación para el Jefe		Evaluación por Subordinados		Evaluación	
	Si 2 Puntos	No 1 Punto	Si 2 Puntos	No 1 Punto	Si 2 Puntos	No 1 Punto
1.- ¿La Enfermería lleva el tiempo a su servicio?						
2.- ¿Otra enfermería atiende a los usuarios enfermos viejitos?						
3.- ¿Permanece en su servicio durante la jornada de trabajo?						
4.- ¿Se encuentran los enfermeros cuando se le requiere para atender los viejitos?						
5.- ¿Osciden que el tiempo de atención viejitos es suficiente?						
6.- ¿Proporciona la información necesaria en el momento de su incorporación?						
7.- ¿Prepara la información de la persona ante cualquier cambio del régimen del paciente de salud?						
8.- ¿Proporciona la información necesaria en el momento de su retiro?						
9.- ¿Responde al cuidado basado en fundamentos éticos, científicos, humanísticos y éticos?						
10.- ¿Brinda los cuidados en un ambiente seguro, limpio y cómodo?						
SUMATORIA						

II.- RESPETO A LOS PRINCIPIOS ÉTICOS						
1.- ¿Atende primero al paciente que más lo necesita?						
2.- ¿Establece buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?						
3.- ¿Respete al personal que se encuentra bajo sus órdenes (Auxiliares, Estudiantes)?						
4.- ¿Trabaja de forma amable y congruente con el equipo interdisciplinario?						
5.- ¿Dirige un trato digno al paciente?						
6.- ¿Respete la opinión del equipo de salud, cuando hay opinión de ideas?						
7.- ¿Se equivo a las necesidades del servicio optimando los recursos?						
8.- ¿La relación con los pacientes es realmente profesional, respetosa de los valores, costumbres y creencias?						
9.- ¿Oscide fuentes de información o busca asesoría en otros miembros del equipo del paciente?						
10.- ¿Mantiene el prestigio de su profesión, manteniendo unido integral de calidad?						
SUMATORIA						

III.- RESPETO A LOS PRINCIPIOS ÉTICOS						
1.- ¿Atende primero al paciente que más lo necesita?						
2.- ¿Establece buenas relaciones con sus compañeros de trabajo?						
3.- ¿Respete al personal que se encuentra bajo sus órdenes (Auxiliares, Estudiantes)?						
4.- ¿Trabaja de forma amable y congruente con el equipo interdisciplinario?						
5.- ¿Dirige un trato digno al paciente?						
6.- ¿Respete la opinión del equipo de salud, cuando hay opinión de ideas?						
7.- ¿Se equivo a las necesidades del servicio optimando los recursos?						
8.- ¿La relación con los pacientes es realmente profesional, respetosa de los valores, costumbres y creencias?						
9.- ¿Oscide fuentes de información o busca asesoría en otros miembros del equipo del paciente?						
10.- ¿Mantiene el prestigio de su profesión, manteniendo unido integral de calidad?						
SUMATORIA						

