



SALUD

SECRETARÍA DE SALUD

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GENERO

Centro Nacional de Equidad de
Género y Salud Reproductiva
20 de septiembre del 2013

Dra. Hilda Reyes Zapata

EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Contenido:

- ✓ Conceptos de calidad
- ✓ Algunos modelos de calidad
- ✓ Género y calidad de la atención
- ✓ Acercamiento a la evaluación de la calidad con perspectiva de género



CALIDAD

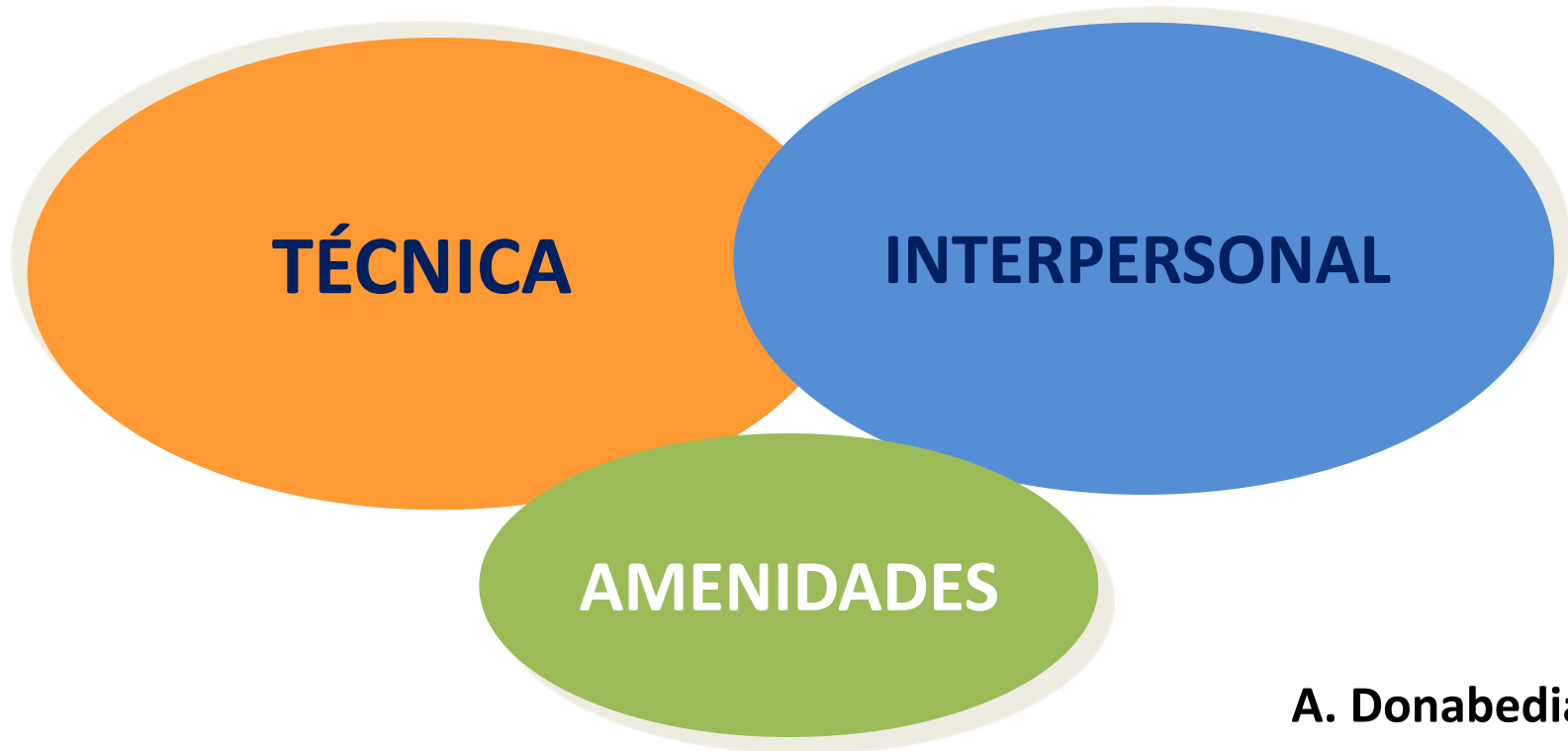
(Del latín qualitas)

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que *permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie*”.

Diccionario de la Real Academia Española



DIMENSIONES DE LA CALIDAD



A. Donabedian



DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Atención médica

PRINCIPIOS ÉTICOS

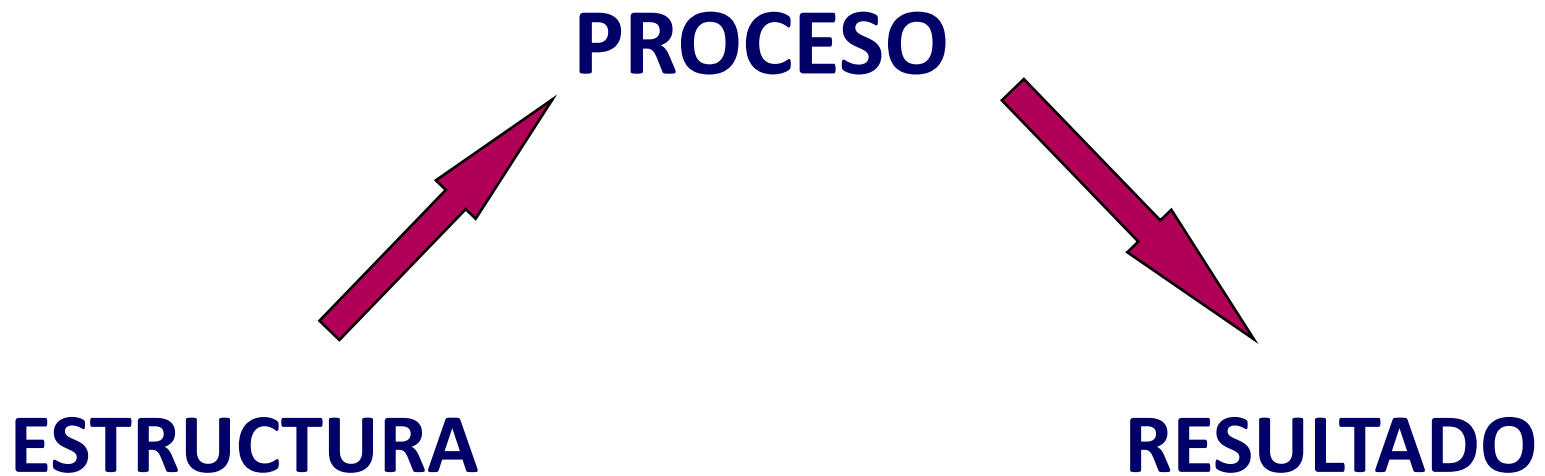


PRINCIPIOS ÉTICOS

- ✓ **Respeto (autonomía)**
- ✓ **Beneficencia (riesgos/beneficios)**
- ✓ **Justicia (derechos, equidad)**



ENFOQUES BÁSICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



A. Donabedian



MODELO DE MATAMALA



CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO

Principales ventajas:

- ✓ Identificar la forma en que las condiciones de género influyen en la salud.
- ✓ Identificar en las instituciones cómo se reproduce la inequidad por género.
- ✓ Desarrollar estrategias para eliminar las inequidades.



CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO: *mujeres*

- ä Reconocer su historia
- ä Enfatizar el reconocimiento y ejercicio de sus derechos
- ä Potenciar la autoestima, la autonomía y la autodeterminación
- ä Favorecer la participación masculina con respeto a la decisión de la mujer
- ä Evitar acciones que reproduzcan la inequidad genérica



CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO: *hombres*

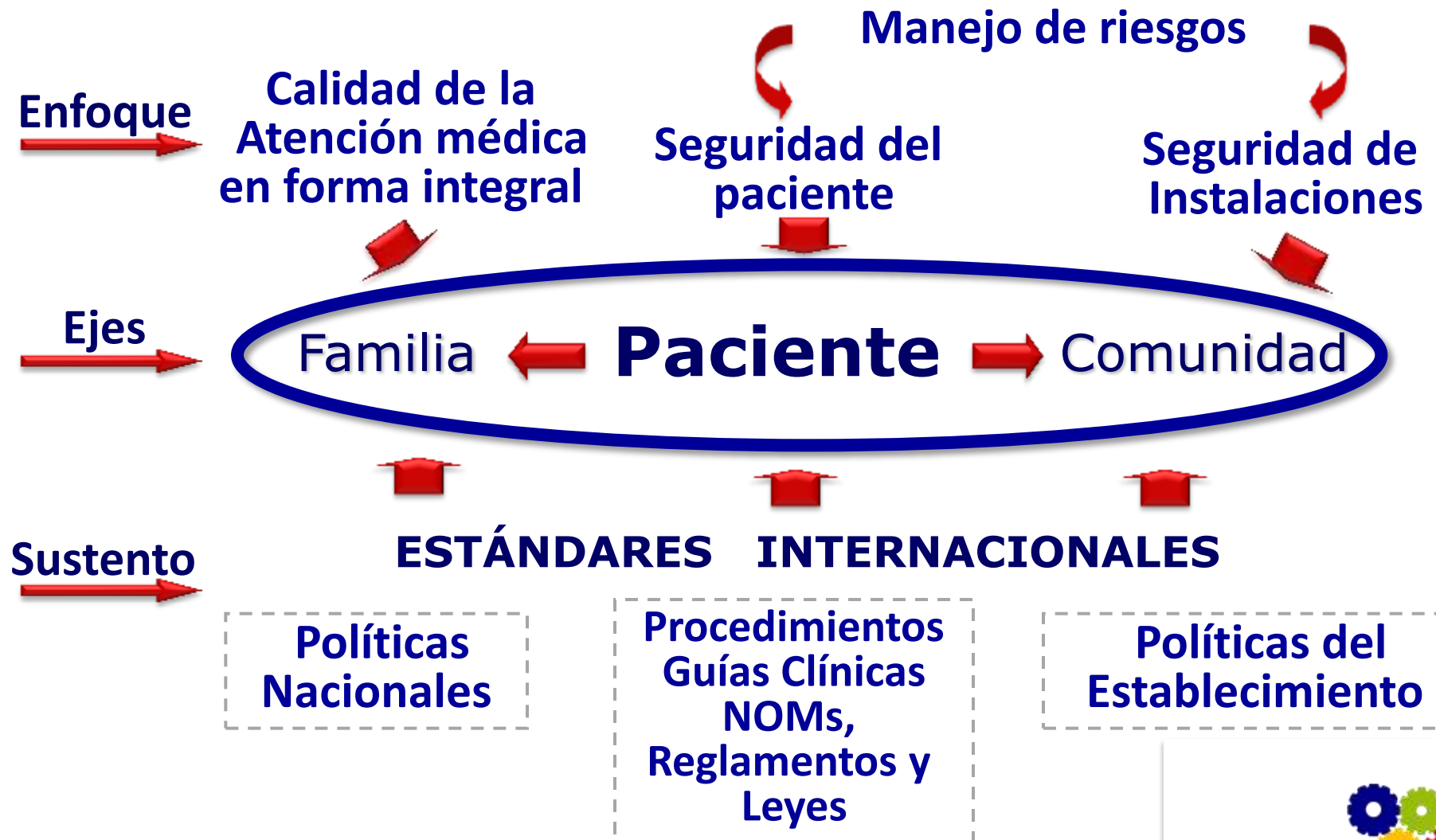
- ä Reconocer la historia derivada de su rol de género
- ä Potenciar la superación de consecuencias negativas
- ä Favorecer su participación en el cuidado de la salud de su pareja y de su familia
- ä Evitar acciones que reproduzcan la inequidad de género





ESTÁNDARES INTERNACIONALES DEL CONSEJO DE SALUBRIDAD GENERAL

metodología



SEGURIDAD DEL PACIENTE

“Conjunto de estructuras o procesos organizacionales que reducen la probabilidad de *eventos adversos* resultantes de la exposición al sistema de atención médica a lo largo de enfermedades y procedimientos”

Agency for Healthcare Quality and Research



ESTÁNDARES 2012

para la Certificación de Establecimientos
de Atención Médica

METAS INTERNACIONALES DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

1	IDENTIFICAR CORRECTAMENTE A LOS PACIENTES
2	MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
3	MEJORAR LA SEGURIDAD DE LOS MEDICAMENTOS DE ALTO RIESGO
4	GARANTIZAR CIRUGÍAS EN EL LUGAR CORRECTO, CON EL PROCEDIMIENTO CORRECTO Y AL PACIENTE CORRECTO
5	REDUCIR EL RIESGO DE INFECCIONES ASOCIADAS CON LA ATENCIÓN MÉDICA
6	REDUCIR EL RIESGO DE DAÑO AL PACIENTE POR CAUSA DE CAÍDAS

ESTÁNDARES CENTRADOS EN EL PACIENTE

ACC	ACCESO A LA ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LA MISMA
PFR	DERECHOS DEL PACIENTE Y DE SU FAMILIA
AOP	EVALUACIÓN DE PACIENTES
COP	ATENCIÓN DE PACIENTES
SAD	SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO
ASC	ANESTESIA Y ATENCIÓN QUIRÚRGICA
MMU	MANEJO Y USO DE MEDICAMENTOS
PFE	EDUCACIÓN DEL PACIENTE Y DE SU FAMILIA

ESTÁNDARES CENTRADOS EN LA GESTIÓN

QPS	MEJORA DE LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
PCI	PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIONES
GLD	GOBIERNO, LIDERAZGO Y DIRECCIÓN
FMS	GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LA INSTALACIÓN
SQE	CALIFICACIONES Y EDUCACIÓN DEL PERSONAL
MCI	MANEJO DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN



Estándares con Perspectiva de Género

Capítulos que abordan directamente el tema

- Acceso a la atención y continuidad de la misma (ACC)
- Derechos del paciente y de su familia (PFR)
- Evaluación de pacientes (AOP)
- Atención de los pacientes (COP)
- Educación del paciente y su familia (PFE)
- Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)
- Manejo de la comunicación y la información (MCI)



Estándares con Perspectiva de Género

Acceso y continuidad de la atención:

- ✓ Evaluación de prioridades de atención (Triage)
- ✓ Políticas y procesos de información durante su estancia
- ✓ Cero rechazos a mujeres en trabajo de parto
- ✓ Proceso para superar barreras por lenguaje, etnia, diversidad cultural, discapacidad u otras
- ✓ Estandarización de procesos de atención y de traslado interno
- ✓ Procesos para asegurar la coordinación y continuidad de la atención
- ✓ Indicaciones de egreso claras y comprensibles y documentadas
- ✓ Referencia a otra unidad, que garantice aceptación
- ✓ Traslado con calidad y seguridad



Estándares con Perspectiva de Género

Derechos de pacientes y su familia

- ✓ Identificar, promover y proteger los derechos
- ✓ Identificar valores y creencias para dar atención integral
- ✓ Trato respetuoso, acorde a sus costumbres
- ✓ Respeto a la privacidad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Asegurar atención con alta calidad y seguridad y sin discriminación.
- ✓ Promover la participación en la decisiones médicas
- ✓ Procesos de consentimiento informado (informado, entendido, voluntario, competente y documentado)
- ✓ Información sobre procesos de quejas



Estándares con Perspectiva de Género

Evaluación de pacientes

- ✓ Obtención de información sobre necesidades específicas de cada paciente
- ✓ Evaluación Integral (médica, de enfermería, psicológica, cultural, económica, nutricional, funcional, del dolor, de riesgo de caídas, necesidades de educación, barreras de aprendizaje, disposición para aprender, planeación del alta temprana)
- ✓ Plan de atención para cubrir necesidades específicas de cada persona



Estándares con Perspectiva de Género

Atención de pacientes

- ✓ Atención estandarizada, con alta calidad a todos los pacientes con equidad, por personal calificado
- ✓ Procesos de atención coordinados, efectivos, con los recursos necesarios
- ✓ Registros sistemáticos en el expediente clínico
- ✓ Garantizar existencia de sangre y hemoderivados
- ✓ Atención específica a personas con VIH SIDA
- ✓ Políticas y procedimientos para atender:
 - Embarazo, parto y puerperio
 - Planificación Familiar
 - Violencia familiar
 - Cáncer cervicouterino y mamario
 - El dolor



Estándares con Perspectiva de Género

Atención de pacientes

- ✓ Análisis colegiado para reducir cesareas innecesarias, énfasis en la cesarea de primera vez

Educación del paciente y de su familia

- ✓ Consentimiento informado
- ✓ Consejería para adolescentes
- ✓ Derecho a participar y decidir en los procesos de atención
- ✓ Acorde a su cultura
- ✓ Plan de educación acorde a las necesidades de aprendizaje barreras, disposición para aprender
- ✓ Apoyos comunitarios
- ✓ Planificación familiar, violencia, factores de riesgo y signos de alarma en gestantes, puérperas y para el neonato

Mejora de la Calidad y seguridad de paciente

- ✓ Comités de mortalidad materna y perinatal



Evaluación de la calidad con perspectiva de género

Conclusiones

- Hay avances en México para evaluar la calidad desde una perspectiva de género
- Es necesario impulsar su aplicación para mostrar resultados
- La transversalidad del enfoque de género en los servicios de salud será más efectiva con procesos de evaluación y retroalimentación constante



Gracias

María Hilda G. Reyes Zapata

hilda.reyes@salud.gob.mx

