



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**“PASIÓN POR EDUCAR”.**

---

Actividad 1: **resumen “planeación de los servicios de enfermería”**

Asignatura: **ADMINISTRACION Y EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERIA**

**PRESENTA: Gabriel Pérez Hernández**

Numero de celular: **9933838301**

Correo electrónico: **gabyib788@gmail.com**

**BAJO LA DIRECCIÓN DEL: Mtro. JESSICA DEL CARMEN JIMENEZ**

**VILLAHERMOSA, TABASCO, MAYO 23 DEL 2020**

## **Planeación de los servicios de enfermería**

### **Departamento y servicios de enfermería:**

El Departamento de Enfermería es parte integrante de una institución médica, sanitaria o asistencial que presta un servicio eficiente, eficaz y oportuno al paciente, la familia y la comunidad. Es fuente de información y formación de profesionales de la salud. Es el área donde se integran las acciones del equipo médico, las cuales culminan en una proyección de la institución hacia los usuarios.

### Ubicación física

Por lo que se refiere a la ubicación del Departamento de Enfermería, la planta física debe tener Básicamente:

Área administrativa. Se debe contar con oficinas para la jefa de enfermeras, los subjefes de enfermeras, las supervisoras y los jefes de enseñanza.

Control de enfermería. Es la zona a partir de la cual se organizan las acciones de este servicio y que se encuentra en todas las áreas de hospitalización, para la cual se debe tener la siguiente

### Distribución:

Zona de operación: Al centro de los cubículos de los pacientes, con posibilidades de mantener el control de acceso a los mismos. Es importante delimitar el área de registros clínicos (expedientes) y el área secretarial.

Cuarto de medicamentos: Deberá tener un espacio adecuado para preparar con facilidad y tranquilidad fórmulas medicamentosas.

Cuarto de tratamientos especiales: Cubículo especial que requiere un aislamiento del paciente para las curaciones complicadas, Aplicación de férulas, yesos, etc. Contar con esta área no sólo es importante para el servicio de enfermería, sino para la atención médica en general.

Zona de almacén: Es indispensable contar también con un espacio físico para resguardar el material, equipo o instrumental de uso constante y exclusivo del servicio.

Sala de estudio: La atención de los pacientes requiere también un espacio para discutir, analizar o revisar casos clínicos, el cual servirá para alguna consulta en internet, libros u otro tipo de documentos

Se ubica físicamente en los controles de enfermería, estaciones de enfermeras, oficinas administrativas del departamento, consultorios y otras áreas específicas. Presta un servicio que pretende ser eficaz y eficiente, lo cual es

posible en la medida que se aplique un modelo de calidad. Es fuente de información y formación de profesionales de la salud, porque tanto las instituciones sanitarias como asistenciales sirven de campos clínicos en donde se estudia, se investiga y se aprende. Se integran en el Departamento de Enfermería las acciones del equipo de salud porque la enfermera no sólo cuida del paciente, sino que establece las conexiones para el cuidado integral. Si es necesario llama al especialista, solicita las interconsultas, los estudios de laboratorio y gabinete, se relaciona con Trabajo Social, oficinas administrativas y todas aquellas relacionadas con la prestación de la atención médica.

Características del Departamento de Enfermería:

- Presta servicio ininterrumpido las 24 horas de los 365 días del año
- Concentra al personal que representa la mayoría del total. Por sus funciones, se requieren más enfermeras que cualquier otro tipo de profesionales de la salud
- Integra las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al paciente
- Es fuente de formación e información de los profesionales de la salud
- Es el lugar en el cual se entrega el servicio de atención médica
- Es donde se proyecta la institución a la comunidad

Los procesos de servicios pueden ser simples o complejos, sin embargo, implican tomar insumos y transformarlos en resultados. Si consideramos el servicio como un proceso, es de suponer que existe una serie de pasos ordenados y secuenciales para lograr determinados objetivos. Los procedimientos de los procesos se ordenan por grados de complejidad. Un mapeo de ellos nos permitirá conocer y comprender lo que sucede en cada uno y, al mismo tiempo, buscar la forma de mejorarlos. Para dejar claro el concepto de los servicios de enfermería, se tomarán en cuenta dos categorías: acciones tangibles y acciones intangibles.

Los derechos humanos de todas las personas que por necesidades de salud ingresan al sistema, deben ser practicados ofreciendo a los pacientes un trato digno y respetuoso, cuyas características se describen como: • El trato respetuoso implica considerar a las personas de acuerdo con sus características individuales y conforme a los derechos humanos, y requiere de conductas positivas y amables por parte de todos los involucrados en la atención médica del sistema de salud • El trato digno requiere informar al paciente o a quien lo solicite acerca de la atención médica y todo lo relacionado con el proceso, además de que supone también un interés manifiesto en la persona, en sus mensajes, sensaciones y sentimientos.

Procesos organizacionales Implican trabajo en equipo, es decir, las relaciones de interdependencia que se producen y son vitales para el éxito de la organización. Proceso organizacional de la atención médica En forma general, un proceso de atención médica en el sistema de salud puede ejemplificarse con los siguientes elementos: usuario, sistema de atención médica, resultado.

**Estrategia operativa:** La estrategia operativa de las empresas de servicios se relaciona con el consumo, los costos, las necesidades, las expectativas de los clientes, el proceso de compra, los encuentros de servicio, la participación del cliente, la evaluación del desempeño, el aumento de valor, la generación de lealtad, el portafolio de clientes y el mantenimiento de relaciones valiosas. Para obtener los beneficios de un desempeño de servicio, los clientes usualmente están preparados para ofrecer algo a cambio. En la mayoría de las ocasiones, el consumo de los servicios representa para el cliente tiempo, esfuerzo, incomodidad y otros. Los servicios que son difíciles de evaluar crean cargas psicológicas como el estrés o la ansiedad.

**Perspectiva del personal de servicios:** El contacto entre el cliente y el empleado es de dos vías: tanto es importante comprender el punto de vista de uno como del otro. Una situación de insatisfacción por parte del prestador del servicio debido a clientes desconsiderados podría llevar a la renuncia de buenos elementos. En los servicios de enfermería es frecuente que el personal tenga incidentes críticos con el paciente, algunas veces por causa del empleado y otras, ya sea, por los enfermos o por experiencias negativas con los familiares. Cuando el mal comportamiento de los clientes es el motivo, se requiere de estrategias para educarlo, y en caso contrario, se establecen sistemas para capacitar al personal.

**Áreas estratégicas:** Las áreas estratégicas son factores sobre los cuales la organización debe concentrar sus recursos para alcanzar la visión del futuro y cumplir con su misión. En la práctica, es mejor trabajar con un pequeño número de áreas estratégicas para no dispersar los esfuerzos ni desperdiciar los recursos y una vez estabilizadas las áreas críticas se puede manejar otra, y así sucesivamente.

**Indicadores de la atención de enfermería:** La toma de decisiones tiene su base en la evidencia, ya que los hechos muestran las aéreas susceptibles de mejora y aquellas que han de ser corregidas. Los indicadores son aquellos parámetros de medición que pueden ser expresados en forma numérica y a través de todo el proceso.

**Indicadores de eficiencia:** Los indicadores de eficiencia y eficacia evalúan el nivel del cumplimiento en las expectativas de los clientes. Pueden ser indicadores internos o externos. Su mejoría depende de la mejoría de los procesos.

### **El plan de trabajo características:**

En esencia, la administración estratégica en enfermería consiste en elaborar el plan de acción para manejar y operar la prestación de los servicios inherentes a esta especialidad. Es necesario recordar que la administración como ciencia social pretende el logro de objetivos organizacionales. La organización se describe como el grupo de personas que trabajan juntas para satisfacer necesidades, lograr utilidades o prestar servicios a la comunidad. Con la administración de procesos toma fuerza la figura del gerente, quien tiene la

responsabilidad de tomar acciones que permitan a los integrantes de las organizaciones trabajar en forma eficiente.

Planeación estratégica: Por lo que se refiere a los servicios de enfermería que se ubican en el sector salud, la planeación estratégica consiste en proyectar el cumplimiento de objetivos a largo plazo mediante el aprovechamiento de las capacidades para influir el entorno, asimilando o creando oportunidades del entorno en beneficio de la organización. Las estrategias de las áreas funcionales, como es el caso de los servicios de enfermería en el proceso de la atención médica, juegan un papel definitivo para administrar estratégicamente. La planeación es un proceso complejo para diseñar y ejecutar las estrategias corporativas, de las cuales las formuladas provienen de la alta dirección con el propósito de guiar a sus subordinados, las revisadas tienen su origen en las consultas hechas para casos especiales, las implícitas provienen de los usos comunes en la empresa y las impuestas vienen del exterior, como es el caso de las que se tienen en el sistema de salud. Las estrategias no tratan de establecer el cómo lograr los objetivos, eso se determina en programas operativos, así que la creatividad que produce diseñar y ejecutar una estrategia genera acciones sistematizadas para alcanzar una posición de competencia ventajosa.

Los objetivos de los planes estratégicos son muy importantes para impulsar el cambio. Son la imagen del futuro al que se desea llegar y se emplean con diversos fines, tales como los siguientes:

- Elaborar un plan formal. No quiere decir “llenar una formalidad”. Hacer un plan como un ejercicio burocrático no tiene ningún caso. Un plan formal incluye documentar las acciones operativas y contar con respuestas a los posibles problemas que puedan presentarse en el desarrollo.
- Fundamentar el financiamiento. Detrás de todo plan que se presente se encuentra la intención de obtener la aprobación y el financiamiento. Para lograrlo se requiere presentar un plan que precise los argumentos, las razones y los resultados que justifican el presupuesto.
- Buscar la aprobación de la dirección estratégica o de los empresarios. Un plan documentado ofrece un marco de referencia para obtener la aprobación, que junto con el financiamiento están relacionados. En cierta medida, equivale a obtener recursos.
- Elaborar el instrumento para operar. La información contenida en el plan permite convertirlo en un instrumento para la administración. El marco de referencia es un instrumento vital para hacer operativo el funcionamiento de la empresa, ya que se establece la estrategia general y las acciones requeridas para lograrla. La extensión de los detalles varía según el grado de medición y control que se realiza.

Elaboración de un resumen ejecutivo: Generalmente, al documentar el plan se elabora una síntesis denominada resumen ejecutivo, que es la parte que más se consulta, por lo que debe ser la mejor del plan. El resumen ejecutivo como documento sintético del plan tiene la ventaja de presentar una visión general del departamento, área o sector, o incluso de la propia organización, sus

necesidades, sus expectativas, sus ventajas y competencias fundamentales. Si la meta es tener un instrumento para lograr los objetivos, el resumen aporta todos los elementos para no perder de vista hacia dónde deben dirigirse los esfuerzos. Si el propósito es buscar la aprobación, el resumen es un excelente instrumento de difusión para conseguirla, ya que en él los directivos o funcionarios que generalmente tienen tiempo limitado para leer planes extensos encontrarán la información esencial para tomar decisiones. El tamaño exacto del resumen varía; sin embargo, las recomendaciones insisten en que no sea mayor de una página. Además del resumen, se documentan las acciones correspondientes para describir el escenario y la empresa, la visión, la misión, los objetivos, las estrategias que se emplearán y las correspondientes acciones para desarrollar los servicios o productos. En la presentación del resumen ejecutivo o "abstract", es conveniente hacerlo también en otro idioma, dependiendo del propósito del plan estratégico. Como norma general, el plan estratégico corporativo es elaborado por los niveles más altos de dirección. Los de áreas funcionales son realizados por los directivos intermedios.

**Introducción concisa:** La función asistencial directa al paciente es responsabilidad de la enfermera general, quien representa más de 60% de los recursos humanos en la atención al paciente. Es un elemento decisivo en el logro de los objetivos de la organización.

**Quien:** El departamento de enfermería es parte de la institución, presta servicio ininterrumpido las 24 horas de los 365 días del año y lo hace de manera eficiente, eficaz y oportuna al paciente, la familia y la comunidad. Es fuente de información y formación de profesionales de la salud; es el área donde se integran las acciones del equipo médico, las cuales culminan en una proyección de La institución hacia los usuarios.

**Que:** El plan que se presenta pretende gestionar, identificar y mejorar el conjunto de procesos interrelacionados e interdependientes que generan una atención de enfermería, que es de valor para los usuarios.

**Que:** El comité de calidad verifica un ahorro de 10% en la utilización de recursos. Una mejor aceptación y satisfacción para el cliente.

**Cuánto:** El ahorro de 10% significa una utilidad neta de \$. La satisfacción del cliente incrementará la demanda en \$.

## **Diagnostico situacional**

No se trata de describir la situación actual en forma tradicional, más bien de examinar los factores estratégicos clave que han influido para encontrarse en una situación determinada.

**Posicionamiento en los servicios de enfermería:** El posicionamiento implica determinar el nuevo papel que tendrán los servicios de enfermería en la institución; igualmente, los pasos que se realizarán para lograrlo, así como las estrategias y los paradigmas que se aplicarán en lo sucesivo. El cambio significativo de reglas, supuestos y actitudes para desarrollar las actividades en lo sucesivo son un reto para la administración de los servicios de enfermería.

En el posicionamiento para los servicios de enfermería se debe iniciar por una comparación entre la misión y la visión. Los elementos para la comparación pueden establecerse considerando los objetivos estratégicos, la misión y la visión de la institución. Se requiere precisar los procesos operativos de los servicios de enfermería. Por regla general, éstos se ofrecen para unos clientes específicos, en consecuencia, lo correcto es proporcionar los que el cliente demanda. En la práctica, y sobre todo en salud, esta lógica no es lo real. Los servicios se ofrecen a unos clientes que no tienen más remedio que aceptarlos, puesto que son acciones que realizan las instituciones de salud, y en donde lo real es considerar y llamar al usuario paciente. De ahí que un primer cambio es llamar “cliente” al “paciente”. Lo real también es que no se toman en cuenta las necesidades y las expectativas de los pacientes, porque no se consideran clientes. Se tiene así otro cambio: hacer que el paciente se encuentre satisfecho del servicio que se le presta. La transformación de insumos en servicios de enfermería (procesos operativos para el diseño y la entrega de servicios), considerando la administración estratégica, debe ubicarse a futuro. Los cambios que se generan con una administración que pretende satisfacer las expectativas y las necesidades de los clientes (pacientes) pueden aprovecharse para ampliar el campo de acción de los servicios de enfermería, recuperar los espacios que tradicionalmente fueron ocupados por la práctica enfermera y, al mismo tiempo, modernizar el sistema de salud que actualmente es un requerimiento para posicionarse competitivamente. Otro aspecto a documentar en el posicionamiento son las interrelaciones que los servicios de enfermería tienen con otros departamentos, áreas o unidades médicas. Se describen al mismo tiempo las dependencias que el departamento tiene y que impiden el flujo de trabajo. Los cambios para respaldar las mejoras. Evaluar los costos. Por último, en el posicionamiento se crea un ambiente o clima organizacional adecuado al cambio. La planeación estratégica atiende cuestiones tan fundamentales como qué es la empresa hoy y qué debe ser, quiénes son sus clientes y cuáles alternativas tiene la organización. Se orientan los esfuerzos y recursos a situaciones prioritarias, crecimiento y bienestar de la organización.

Estrategias: Si ya se documentaron las competencias fundamentales de los servicios de enfermería, las ventajas competitivas, las fortalezas, las oportunidades y amenazas es el momento de idear las estrategias para llevar a cabo el plan, el cual todavía no se ha redactado.

## **Los procedimientos incluidos en el plan y en la institución**

Aspectos que debe contener un plan estratégico Los aspectos que debe contener un plan estratégico varían de acuerdo con los expertos en este tipo de planes. Por lo general, se incluyen la misión, la visión, los valores, las metas, las estrategias y las políticas.

### **Portada**

Hospital Regional de la Secretaría de Recursos Agrícolas Plan estratégico del Departamento de Enfermería

Elaborado por:

Comisión estratégica del equipo de salud.

Enero de 2012. México, D.F.

## **Contenido:**

1. Resumen ejecutivo.
2. Visión y misión.
3. Objetivos.
4. Análisis interno y externo.
5. Organización.
6. Estrategias.
7. Información financiera.
8. Oportunidades.
9. Riesgos.
10. Anexos.
11. Bibliografía.

## **Resumen ejecutivo:**

**Función:** La función asistencial directa al cliente es responsabilidad de las enfermeras. Por las actividades que realiza es el elemento humano decisivo en el logro de los objetivos de la institución. **El departamento:** El departamento de enfermería presta servicio ininterrumpido los 365 días del año. La atención que se proporciona es eficiente, eficaz y oportuna. Es en este departamento donde se obtiene toda la información para formar profesionales en el área de la salud. Aquí se integran las acciones del equipo de salud para la atención médica de los clientes. De la atención que reciben se transforma en la proyección de la institución hacia la comunidad.

**El producto:** Se pretende gestionar, identificar y mejorar los procesos interrelacionados e interdependientes, que generan una atención de enfermería de valor para los clientes.

**Estrategia:** Mejorar los procesos y agregar valor. El comité de calidad en prueba piloto confirmó que al mejorar los procesos se obtiene un ahorro del 10% en la utilización de recursos tanto humanos como materiales y el valor agregado una mejor aceptación de los pacientes.

**Proyección financiera:** La utilidad neta de mejorar los procesos se traduce en \$.

## Misión y visión

La calidad se reconoce explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional del sistema de salud, y existen evidencias confiables de mejoras sustanciales a través de todo el sistema que son percibidas con satisfacción por los usuarios de los servicios, por la población en general y por los prestadores de los servicios. Los servicios de enfermería contribuyen al desarrollo sustentable en la protección de la salud de la población, mediante servicios integrales de enfermería que satisfagan las necesidades de nuestros pacientes. Se impulsa la enseñanza y la formación de recursos humanos para la atención de la salud, fortaleciendo las acciones de investigación en enfermería para proporcionar la atención a partir del diagnóstico temprano, el tratamiento oportuno y la rehabilitación temprana.

Misión del departamento. Prestar atención de enfermería con calidad a pacientes, familiares y a la sociedad en general, se ofrecen los servicios de enfermería los 365 días del año y las 24 horas del día, en forma ininterrumpida. Se busca la excelencia en el servicio, se apoya a la formación de profesionales en el área de la salud, se coordinan las acciones ordenadas por los médicos en favor del paciente y con la colaboración de los profesionales de la atención médica; todo ello con el propósito de elevar la proyección de la institución en la comunidad. El propósito del servicio de enfermería es aumentar la satisfacción de nuestros clientes, reducir los costos en la atención médica, mejorar las condiciones laborales de las enfermeras y buscar la preferencia del servicio en el mercado.

## Objetivo:

- Mejorar los procesos de los servicios de enfermería.
- Agregar valor a la transformación de insumos.
- Satisfacer necesidades de clientes internos y externos.
- Reducir costos de la atención de enfermería.
- Mejorar las relaciones e interdependencias con los procesos de la atención médica.
- Innovar y crear otras técnicas de atención de enfermería.
- Impulsar la investigación y el desarrollo del personal.

## Organización:

El departamento de enfermería cuenta con:

- Una jefa de enfermeras
- Tres subjefes de enfermería (una por turno)
- Un comité de calidad que incluye tres jefes de piso y seis enfermeras de nivel operativo

El equipo administrativo ha demostrado su conocimiento en el manejo del área. Se

Cuenta además:

- Con 48 enfermeras generales y 10 especialistas en diferentes ramas.

### **Estrategias:**

- Atención directa. Eficaz y efectiva al paciente y su familia
- Documentación. Utilización precisa y correcta de los instrumentos propios de Enfermería
- Enseñanza. Desarrollo de personal especializado tanto profesional como técnico
- Investigación. Para innovar y crear técnicas de la atención de enfermería
- Integración de la atención médica. Identificar y solucionar barreras e interferencias en los procesos de la atención médica
- Recepción y egreso. Satisfacción total de los clientes externos

### **Información financiera:**

La información financiera se realiza mediante técnicas especializadas de contabilidad, se incluyen un análisis y un balance económico. Es importante encargar dicha función a un contador o profesional correspondiente. Es posible aprender algunas técnicas básicas para el plan estratégico, por lo común en los planes departamentales no se incluyen los análisis financieros, es en el plan de negocios que se detallan tales aspectos.

### **Riesgos:**

Puede incluirse en este apartado el análisis SWOT. Lo importante es realizar una evaluación de los riesgos: mencionar los principales y cómo se pueden afrontar.

### **Anexos:**

Se pueden integrar documentos informativos, encuestas, resultados de investigación y todos aquellos que sean útiles para ampliar la información contenida en el plan.

### **Instrumentos de planeación aplicados a los servicios de enfermería**

Los servicios hospitalarios de enfermería forman parte de los procesos de la atención médica,

Cálculo de personal de enfermería: El cálculo de personal de enfermería es una operación matemática que define el número de enfermeras que se requieren para dotar a un servicio determinado de los recursos humanos indispensables para asegurar un funcionamiento adecuado.

#### Requisitos

1. Tomar en cuenta la capacidad de los servicios; es decir, el número de camas, consultorios, Salas de quirófano, etcétera.
2. Considerar la complejidad de los tratamientos médicos y de enfermería que requieren los pacientes, según el nivel de prevención y servicio especializado de que se trate.
3. Según el área de atención se establece también el indicador correspondiente.
4. Otro factor importante a tomar en cuenta es el sistema de organización, ya que si éste es lineal requiere menos recursos que un sistema de organización funcional.

#### Calculo del personal de enfermería:

El procedimiento para calcular el personal de enfermería necesario en los servicios se realiza de acuerdo con los siguientes pasos: Primer paso: Calcular las horas necesarias de atención de enfermería para el servicio particular Debe hacerse tomando en consideración aspectos como el número de camas y el indicador.

$$\text{Fórmula: } X = CI$$

En donde: • X = horas necesarias • C = número de camas • I = indicador

Segundo paso: Calcular el personal de enfermería necesario para el servicio Deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- Horas que se requiere cubrir con personal de enfermería
- Jornada de trabajo

$$\text{Fórmula: } X = H \text{ sobre } J$$

En donde:

- X = personal de enfermería necesario
- H = horas necesarias de atención
- J = jornada de trabajo

Tercer paso: Distribuir por turnos Una vez obtenido el número de enfermeras que se requieren para el servicio, se procede a distribuir las por turnos tomando en cuenta los indicadores establecidos.

### Cálculo de ausentismo

Calcular el ausentismo es una operación numérica para conocer las ausencias previsibles en la dotación del personal de enfermería.

El ausentismo es la condición que se produce cuando el personal no acude a trabajar. Algunos factores que lo ocasionan son los siguientes:

- Sexo. El sexo femenino falta con mayor frecuencia debido a los múltiples papeles que desempeña en la sociedad.
- Motivación. Cuando el trabajo no es satisfactorio para el trabajador aumenta el ausentismo.
- Economía. Cuando se tienen dos o más trabajos con el propósito de incrementar los ingresos se produce más ausentismo.
- Ambiente físico. Un ambiente físico sin ventilación, iluminación e higiene adecuada se torna deprimente, lo cual se refleja en mayor ausentismo.
- Salud. Los problemas de salud son la principal razón para el ausentismo.

Procedimiento Primer paso: Determinar los días efectivos de trabajo Para determinar los días efectivos de trabajo se consideran las ausencias previsibles, que son aquellas que es posible determinar, en razón de estar reglamentadas.

Segundo paso: Determinar el porcentaje de ausentismo previsible El porcentaje de ausentismo previsible se establece considerando las ausencias que pueden preverse por estar reglamentadas. Se obtiene mediante una simple operación matemática. Si se toma en cuenta que se trabajan los 365 días al año (365 corresponden a 100%), los que pueden preverse como aquellos en que se tendrán ausencias son 133 (que corresponden a 39%).

Tercer paso: Calcular la cobertura de reemplazos Para calcular la cobertura de reemplazos puede hacerse tomando en cuenta los días, en este caso se calcula el personal necesario para cubrir 133 días. Otra forma de calcular los reemplazos es tomando en cuenta la cantidad de personal descrito anteriormente, al cual sólo se agregaría el necesario para cubrir nueve días (denominados días económicos).

### Cálculo de material y equipo:

El cálculo es la investigación cuantitativa de las necesidades de material, equipo e instrumental que es requerido para proporcionar la atención médica en los servicios de hospitalización.

## Condiciones

El cálculo de material y equipo debe hacerse cuando los servicios se amplíen, se reorganicen y exista un aumento en el consumo diario o se muestren alteraciones con tendencia al desperdicio.

## Factores

Al cuantificar el equipo y material necesarios deben tomarse en cuenta, entre otros, por lo menos los siguientes factores:

- Capacidad del hospital
- Curva estándar de consumo
- Porcentaje de ocupación
- Tipo de hospital
- Tratamientos especiales y frecuencia
- Edad y sexo predominante en los pacientes
- Presupuesto asignado
- Duración del material
- Tipo de almacenamiento
- Calidad y costo de los artículos

Instrumentos de enfermería para poder realizar su labor asistiendo a los pacientes

## Hoja de la enfermería:

Como instrumento administrativo, la hoja de la enfermera es un instrumento que resume y muestra la aplicación de tratamientos de enfermería y la respuesta de los pacientes.

Las instituciones de salud cuentan con formatos especiales según el sistema de organización y administración establecido.

Dicha hoja es también un documento que permite documentar los servicios de enfermería y consecuentemente programar la mejor forma de proporcionarlos.

En la hoja de la enfermera puede notarse la forma de agregar valor a los procesos operativos y conseguir los datos correspondientes para promocionar los servicios de enfermería y la propia atención médica.

Los datos varían conforme a la institución de salud, algunos incluyen registros básicos como signos vitales, medicamentos, etc. Independientemente del

formato que utilizan las diversas instituciones de salud es importante señalar algunas normas al respecto:

- El llenado de la hoja de la enfermera se hace con tinta de color azul para el turno matutino, verde para el vespertino y rojo para el nocturno.
- Los datos que se reportan muestran el conocimiento de quien los escribe.
- La experiencia en el manejo de pacientes con respecto a la atención de enfermería también se refleja en este documento.

Hoja de registros clínicos y tratamientos:

La hoja de registros clínicos y tratamientos permite evaluar el progreso en la recuperación del paciente. Describe también los tratamientos y el control en la atención por necesidades fisiológicas, así como se concentran los actos y desempeños de los servicios de enfermería.

Hoja de balance de líquidos:

La responsabilidad y la habilidad de la enfermera se muestran en el llenado adecuado de los formatos para el control y el balance de los líquidos, que son tratamientos especiales en determinados pacientes

Instrumentos para recolectar información

Recolectar la información para la calidad es una práctica común en el modelo. Es la base a partir de la cual se elaboran los planes, se toman las decisiones estratégicas, se corrigen los procesos, etc. Entre los instrumentos para lograrlo están los siguientes: la lista de cotejo, la hoja de verificación y las hojas de concentración, entre otras herramientas útiles.

Lista de cotejo

En enfermería, es posible evaluar todas aquellas actividades que realizamos en la atención directa al paciente, las administrativas, de escritorio, de educación para la salud, en fin, todas aquellas que se generan en el proceso de transformación de insumos en servicios.

La lista de cotejo puede ser simple o compleja, se utiliza para concentrar información por categorías previamente definidas, como son: opiniones de los pacientes, medición del desempeño, riesgo profesional, frecuencia en la ocurrencia de eventos de calidad, etcétera.

Los propósitos de las listas de cotejo son:

- Facilitar la concentración de datos
- Registrar los eventos
- Facilitar el análisis
- Comparar el logro de objetivos de los proyectos de calidad

## Instrumentos para clasificar información

### Histograma:

No obstante que un histograma es semejante a los gráficos de barra, es conceptualmente diferente.

Los gráficos de barra son una manera visual de entregar información que permite algunas apreciaciones estadísticas.

Los histogramas también utilizan barras para representar la información, que es en este caso distribución de frecuencias; sin embargo, esta gráfica va más allá de presentar información, ya que tiene importantes propiedades matemáticas para construir, interpretar y utilizar los datos.

Para elaborar un histograma se parte de los siguientes pasos:

1. Se define el número de datos.
2. Se determina el rango.
3. Se puntualiza el intervalo de clase a formar.
4. Se forman intervalos de clase.
5. Se construye la tabla de frecuencias.
6. Se diseña el histograma.
7. Se realiza un análisis de resultados.

### Diagrama de Pareto:

El principio de Pareto se debe al economista italiano Wilfredo Pareto, de ahí que lleve ese nombre en su honor.

Dicho economista, después de numerosas observaciones, encontró que 20% de las causas originaban 80% de los efectos. En la administración, esto se traduce a la regla del 80/20, que significa que, por ejemplo, aplicado al trabajo de una empresa, 20% de los trabajadores realizan el trabajo del 80%, o si se desea aplicarlo a los cambios, debe colocarse en el 20% las variables importantes y 80% se modifica como efecto de ese 20 por ciento.

El diagrama de Pareto tiene muchas e importantes aplicaciones en el estudio de problemas en una organización. Lo más relevante es que permite identificar los datos que corresponden a las causas, separando los efectos y priorizando las áreas problema.

El objetivo del diagrama es identificar en forma clara y precisa hacia dónde enfocar los esfuerzos para la solución de problemas.

### Procedimiento

- Primer paso: Definir la situación que se pretende analizar de la observación y la experiencia se elige una situación, por ejemplo: “causas de la baja calidad de la atención de enfermería”.
- Segundo paso: Elaborar una lista de todos los aspectos que deben tomarse en cuenta para ilustrar el segundo paso tómesese en cuenta el ejemplo planteado sobre las causas de la baja calidad en la atención de enfermería,
- Tercer paso: Definir un periodo para el estudio Considerando que el estudio de la situación que se pretende analizar permitirá la solución de la problemática, el tiempo que se invierte es definitivo para lograr los objetivos. Al definir el tiempo, es importante considerar los recursos humanos y materiales de que se dispone para la investigación de campo.
- Cuarto paso: Recopilar la información Ésta debe ordenarse según la frecuencia, de mayor a menor.
- Quinto paso: Graficar Al revisar la información se obtiene el porcentaje por causa y el acumulado. Hecho lo anterior, la gráfica (figura 11-6) muestra cuál es el factor que provoca mayor problemática y que se encuentra en el 20% al solucionar la problemática de ese factor, en tanto que el 80% restante se modifica.
- Sexto paso: Análisis De los siete factores mencionados, el relacionado con exceso de trabajo (27%) es prioritario de atención, se encuentra como variable importante, por sí solo representa más de 20% y con seguridad al ser atendido modificará el resto de los factores. Intentar solucionar los siete factores duplica esfuerzos, por lo que es necesario dar prioridad a los que ocasionan los problemas y posteriormente atender las otras causas. Si la baja calidad se produce por causa de los siete factores identificados y se considera que las observaciones de Pareto indican que al solucionar el 20% de las causas importantes los efectos se transmiten al 80%, en el ejemplo planteado, al solucionar el exceso de trabajo, sus efectos modifican el resto de los factores y la calidad mejorará.

#### Instrumentos para diagnosticar necesidades del paciente

La investigación de las necesidades de los clientes constituye una forma para retroalimentar el sistema de manera permanente. A través de ella es posible elaborar un diagnóstico situacional que ayude a mantener los resultados de calidad. Por otra parte, la administración de calidad maneja la estadística y, sobre todo, establece estándares para poder medir los resultados.

#### Diagrama causa-efecto de Ishikawa

En 1950, Kaouru Ishikawa desarrolló el diagrama conocido con su nombre, cuyo propósito es encontrar las causas reales que ocasionan las desviaciones.

Es importante señalar que la teoría de la toma de decisiones utiliza el llamado “árbol de decisiones”, que es muy semejante al diagrama de Ishikawa.

#### Procedimiento

1. Seleccionar el problema. Colocándolo en un rectángulo a la derecha. Dibujar una flecha gruesa apuntando hacia el rectángulo en el cual pusimos el problema que se desea analizar
2. Se enumeran las posibles causas. ¿Cuál es la causa que origina el problema? A ésta se le denomina causa primaria.

Si se analizan procesos de transformación es recomendable tomar en cuenta los siguientes

#### Aspectos:

- Personal que realiza el proceso
  - Método que se emplea en el proceso
  - Material, equipo e instrumental
  - Medio ambiente
3. Se procede a encontrar las causas de las mismas, a las cuales se les llamará causas secundarias y se les coloca como otras flechas que se conectan a la flecha principal.
  4. Se interpreta el diagrama. Mediante la investigación y el análisis es posible solucionar los problemas de raíz

#### Análisis de FODA: (fuerzas, debilidades, amenazas y oportunidades)

El análisis de FODA es una técnica ideada por Kenneth Andrews y Roland Cristensen, cuyo propósito es realizar un diagnóstico situacional para posicionarse competitivamente, tomar decisiones y aprovechar el análisis del entorno para establecer estrategias. En inglés, el nombre de FODA es SWOT, que se desprende de las iniciales de: fortalezas (Strengths), oportunidades (Opportunities), debilidades (Weaknesses) y amenazas (Threats).

En España lo llaman análisis DAFO, porque es un análisis de variables controlables y no controlables. Las debilidades y las fortalezas son factores internos de la organización y, por lo mismo, controlables. Las oportunidades y las amenazas se presentan en el contexto ambiental, por ello son factores no controlables. El proceso de análisis debe considerar factores económicos, políticos, sociales y culturales. El análisis FODA es una herramienta que provee de insumos a la planeación estratégica, a través de información que permite implantar acciones y medidas para corregir desviaciones, generar nuevos proyectos y las acciones para la mejora continua.