

# CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Concepto: apreciar el resultado de ejecutar los planes en relación con los objetivos previamente establecidos, conociendo las causas de las posibles desviaciones y las medidas oportunas para su corrección.

## CARACTERISTICAS.

Oportunidad. Debe manifestarse inmediatamente, el control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado. Establecer medidas de control de ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico. Accesibilidad. Ubicación estratégica.

Control de mercadotecnia. Proporcionar información acerca de la situación financiera de la empresa.

## Principios de la armonía de planes

De jerarquía.  
Control de punto crítico  
De acción  
De excepción  
De equilibrio  
Normativo  
Garantía del objetivo  
De eficacia  
De economía

## PRINCIPIOS

Inventario: control de documentos  
Sistema de control.  
Auditoria  
Entrevistas: puede ser individual, grupal, libre o dirigida

## Anecdotalario

Conjunto de anécdotas sucedidas a una persona u ocurridas durante el desarrollo de una actividad o proceso.

Estudios sombra:  
El observador se convierte en la sombra  
Registrar  
La observación se dirige a un número limitado de casos.

## OBJETIVOS

Interpretar hallazgos  
Planear soluciones  
Describir con objetividad, situaciones o fenómenos

## Lista de cotejo

Sus propósitos son:  
Facilitar la concentración de datos.  
Registrar los eventos  
Facilitar el análisis.  
Comparar el logro de objetivos de los proyectos de calidad.

## Listas de verificación

Listado donde se describe el procedimiento realizado, quien lo realizo, si se siguieron las técnicas correctas, etc. Y también incluyen la firma del paciente para autorizar procedimiento

El control es la última de las funciones administrativas y la que cierra el ciclo del proceso administrativo.  
Con controles adecuados, es posible determinar medidas correctivas o cambios necesarios para lograr los objetivos

# SISTEMA DE CONTROL

El tema de calidad parte de los propósitos y de los requisitos establecidos que debe cumplir cualquier organización y de la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales presta un servicio.

La calidad en sus dimensiones técnicas, interpersonales y del entorno continuara siendo un objetivo básico de nuestro sistema. Los procesos de acreditación y categorización de unidades contribuirán al desarrollo de la misma

La política trazada por la dirección de revolución está dirigida a resolver las insuficiencias en la prestación de la asistencia médica, desarrollando un plan de capacitación y formación de los recursos humanos que dé respuesta a los cambios.

En la atención secundaria existe un trabajo y experiencias, sin embargo, su enfoque no es el de un sistema de gestión de calidad.

La auditoría constituye una forma de control, dada por una revisión sistemática de los aspectos legalmente establecidos o adoptados en la organización, lo cual permite la identificación de las conformidades y la adopción de acciones preventivas o correctivas.

Los principios de calidad están definidos en los documentos normativos emitidos por la oficina nacional de la normalización que es el órgano rector de la actividad. La norma internacional NC ISO 9001/2001

- 1) Enfoque en el cliente, que es el consumidor.
- 2) Liderazgo
- 3) Participación del personal
- 4) Relación mutuamente beneficiosa con los proveedores
- 5) Enfoque en el sistema para la gestión
- 6) Enfoque basado en procesos
- 7) Enfoque de la toma de decisión basada en los hechos
- 8) Mejora continua

El objetivo general debe ser implantar un SGC y aunque el costo de su implantación es elevado, al final se recupera con creces con el cumplimiento de los requisitos establecidos y un buen diseño.