



Nombre de alumno: GLADIS MARIELA GOMEZ LOPEZ.

Nombre del profesor: Dr. óscar Fabián González Sánchez.

Nombre del trabajo: indicadores de calidad.

Materia: calidad en los servicios de enfermería.

Grado: 8 CUATRIMESTRE

Grupo: A

INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Como en cualquier otro campo, la calidad de los servicios de enfermería tiene unos indicadores para su seguimiento, análisis y medición.

Tradicionalmente, esta labor se ha llevado a cabo a través de datos, cifras, estadísticas y otras variables cuantitativas. Sin embargo, el concepto de Calidad Total ha obligado a que los profesionales de la enfermería (y de la salud en general) empleen nuevas herramientas para complementar los procedimientos habituales de medición. No basta con un cierto número de atenciones; lo principal es la calidad de las mismas.

El objetivo es la prestación de un servicio oportuno, eficiente y seguro por parte del personal de enfermería durante los procesos de convalecencia o atención diaria de los pacientes. Su eficacia debe estar ligada a los estándares definidos para una práctica profesional, competente y que vele por la satisfacción de las personas asistidas.

UTILIDAD DE LOS INDICADORES

Los **indicadores** seleccionados en este ámbito, del mismo modo que en el resto de sectores, deben reunir una serie de propiedades. Estos indicadores, además de poderse **medir**, condición necesaria para evaluar los resultados, deben ser:

- **Relevantes**, tanto para el análisis de la situación como para favorecer la mejora de los servicios.
- **Válidos**, es decir, tiene que ser capaz de medir lo que realmente quiere medir para mejorar la calidad de los procesos.
- **Sensibles**, que permitan detectar aquellos casos factibles de mejora.
- **Específicos**, capaces de plasmar los cambios producidos en una determinada situación.

La selección de estos indicadores de evaluación debe hacerse, además, en base a tres **criterios**:

1. **El grado de incidencia**, es decir, teniendo presente aquellos indicadores que más se repiten y son objeto de mejora.

2. **Su relevancia o gravedad.** La selección de indicadores debe permitir la mejora de aquellos procesos que puedan poner en riesgo la seguridad y salud de los pacientes.
3. **El alto costo.** La evaluación debe permitir una mejora en los procesos, pero también un mejor aprovechamiento de los recursos y una reducción de los costos.

PRINCIPALES INDICADORES DE CALIDAD DE ENFERMERÍA

1. Trato digno:

La mayoría de los pacientes ingresan a un hospital o centro asistencial en situación vulnerable, tanto en lo físico como en lo anímico. La labor del personal de asistencia debe ser, pues, contrarrestar en la medida de lo posible dicha situación y actuar hacia el paciente con **respeto, interés y celeridad**. En el trato digno también es indispensable la **empatía** de los enfermeros hacia las personas atendidas, lo cual contribuirá a aumentar la sensación de **bienestar** del enfermo. Dentro de esta categoría se incluye la posibilidad de que el paciente pueda elegir el médico de su preferencia.

2. Información veraz:

La esencia de las labores de enfermería radica en saber responder a la confianza que el paciente entrega a sus cuidadores. Esa **confianza** implica unos principios éticos, entre los que destaca la **veracidad** de la información que los profesionales de enfermería suministran. Es deber del personal mantener al tanto a los pacientes y sus familias sobre el estado de salud del enfermo y de su evolución. A la vez, debe saber transmitir la información correspondiente en cada caso. Un proceso de atención sanitario que no sea veraz perderá confianza y verosimilitud.

3. Comunicación y coordinación:

A la hora de la atención, el grupo de enfermeros debe estar coordinado y poner en práctica estrategias de **comunicación eficaz**. Los mensajes tienen que ser veraces y claros entre los miembros de un mismo turno y, por supuesto, entre un turno y otro. Entre más coordinado esté el personal, más será la confianza y el bienestar de los pacientes y sus familias. Estas estrategias deben vincular, además, al personal de ayuda y a los miembros

de otros equipos auxiliares que intervienen en el cuidado. Es decir, se debe aspirar a una **coordinación** en todos los niveles.

4. Prevención de caídas:

Las caídas entre los pacientes ingresados son más frecuentes que entre las personas mayores. Su situación de convalecencia les hace más vulnerables y propensas a este tipo de incidentes. Una de las labores indispensables del personal de enfermería es **velar** para que esto no ocurra y **garantizar** que el proceso de **recuperación** se desarrolle normalmente. En este punto también se deben tener en cuenta los factores ambientales (frío, calor, humedad), las características arquitectónicas de la unidad hospitalaria y las funciones que prestan el equipo humano y el mobiliario.

HISTORIA Y ORIGENES DE LOS INDICADORES.

La calidad de la historia de salud puede ser analizada desde distintos puntos de vista; los registros incluidos desde las distintas profesiones, el grado de cumplimentación de los diferentes apartados y la gestión documental llevada a cabo.

La historia de salud es una herramienta indispensable para la comunicación entre los profesionales que atienden a los usuarios. Las enfermeras no son ajenas a los avances que en esta materia están aconteciendo y cada vez son más los registros incluidos en la misma que reflejan la labor desempeñada por estas profesionales. Pero su función no se limita a la recogida de datos con una finalidad de control del usuario o del propio personal asistencial. La explotación de este tipo de información puede llegar a ser muy relevante para la investigación, la gestión y la docencia además de ser testimonio de una actuación profesional en el ámbito legal.

El objetivo principal es proponer una serie de indicadores que nos permiten evaluar la calidad de la gestión documental de la historia de salud. Como objetivos más específicos destacamos:

- Diseñar los indicadores orientados a medir la calidad en la gestión documental de las historias de salud en atención primaria.
- Desarrollar y aplicar el indicador Nivel de satisfacción del usuario profesional relacionado con la gestión documental de la historia clínica de salud en atención primaria.

- Analizar los valores obtenidos en el indicador Nivel de satisfacción del usuario

Historia de Salud en Atención Primaria: propuesta de indicadores de calidad aplicados a su gestión desde la perspectiva enfermera

Formato de cita

ABNT

GÓMEZ GONZÁLEZ, Jorge Luis; SANTAMARÍA GARCÍA, José María. Historia de Salud en Atención Primaria: propuesta de indicadores de calidad aplicados a su gestión desde la perspectiva enfermera. Revista Ene de Enfermería, [S.l.], v. 1, p. 1-16, ago. 2007. ISSN 1988-348X. Disponible en: <<http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/25>>. Fecha de acceso: 11 feb. 2021

HISTORIA DE LA CALIDADtesis.ipn.mx