



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

LICENCIATURA EN ENFERMERIA

TEMA: INDICADORES DE CALIDAD

MATERIA: CALIDAD DE SERVICIOS

CATEDRÁTICO: ESTRELLA JANETTE GUILLEN DIAZ

ALUMNA: LAURA BEATRIZ PEREZ MOSHAN

SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS, CHIAPAS

A 23 DE ENERO DEL 2021



## INTRODUCCIÓN

En el siguiente ensayo hablamos acerca de los indicadores de calidad en enfermería, estos son herramientas de medición que buscan mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud y que nacen del Sistema Integral de Calidad en Salud.

Tiene como objetivo crear lineamientos e instrumentos enfocados a los usuarios, los profesionales de la salud y las organizaciones, lo que contribuye a elevar la calidad de los servicios y la Seguridad del paciente en el Sistema Nacional de Salud.

Sus principales objetivos son:

- \* Calidad técnica y seguridad del paciente. Mejorar la calidad técnica y la seguridad del paciente en la atención a la salud mediante la mejora continua, la reducción de eventos adversos, la medicina basada en la evidencia y la estandarización de cuidados de enfermería.
- \* Calidad percibida por los usuarios. Considerar las expectativas y la voz de los ciudadanos desarrollando acciones destinadas a mejorar la calidad con la que perciben los ciudadanos los servicios.
- \* Calidad en la gestión de los servicios de salud. Conducir bajo la rectoría de la Secretaría de Salud transformaciones en la calidad de la gestión y organización de los servicios de salud, institucionalizando el compromiso por la calidad.

Dentro del ensayo mencionamos 10 indicadores de calidad, esto con el objetivo de mejorar la salud del paciente y obtener su pronta recuperación.

Es importante cuidar la calidad en cada actividad que nosotros como enfermeros proporcionamos pues de ello depende la recuperación o mejoría del paciente, debemos tener cuidado y precaución en cada actividad, tratamos con seres humanos y debemos mejorar nuestra empatía diariamente esto con la finalidad de ser mejores enfermeros y brindar servicios de calidad.



## 1.- ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS VÍA ORAL

Es la administración de fármacos líquidos o sólidos a través de la boca para ser absorbidos por vía gastrointestinal y conseguir efectos locales y generales en el paciente.

Indicadores:

Verificar que los datos de registro de medicamento y el nombre del paciente correspondan a la orden médica.

Verificar el nombre, presentación, fecha de caducidad, dosis, hora de administración del medicamento.

Hablarle al paciente por su nombre y explicarle el procedimiento que se va a realizar.

Checar que el paciente ingiera el medicamento.

Registrar el medicamento después del procedimiento en el formato establecido.

## 2.- VIGILANCIA Y CONTROL DE VENOCLISIS INSTALADA

Se conoce como venoclisis a aquella inserción lenta que puede contener medicamentos, suero o cualquier otra sustancia que el paciente requiera por medio de una vena.

Indicadores:

Verificar que la solución tenga 24 horas o menos de ser instalada, membrete de acuerdo a la normatividad y el equipo se debe de cambiar a las 72 horas.

El equipo de venoclisis debe estar limpio y sin residuos.

Verificar que el sitio de punción y área periférica de la venoclisis estén sin signos de infección.

Verificar que el catéter este instalado correctamente y la fijación este limpia.

Verificar que la solución tenga circuito cerrado.



### 3.- TRATO DIGNO

Es la percepción que tiene el paciente o familiar que tiene del trato y la atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria.

Indicadores:

Saludar de forma amable y presentarnos con el paciente.

Hablarle por su nombre.

Explicarle al paciente todos los procedimientos que se le puedan o tengan que realizar.

Interesarnos porque dentro de lo posible la estancia de los pacientes sea agradable.

Guardar la individualidad y pudor de cada paciente.

Hacer sentir seguro al paciente y respetarlo.

Enseñarle de los cuidados que debe realizarse de acuerdo a su padecimiento.

Ofrecerle continuidad en los cuidados de enfermería y que se sienta satisfecho con nuestro trato.

### 4.- PREVENCIÓN DE INFECCIONES POR VIAS URINARIAS EN PACIENTES CON SONDA VESICAL INSTALADA

El cateterismo o sondaje vesical es una técnica que consiste en la instrucción de una sonda por la uretra hasta la vejiga urinaria. Según del tiempo de permanencia del catéter se puede hablar de: intermitente, temporal o permanente.

Indicadores:

Mantener la bolsa recolectora por debajo del nivel de la vejiga.

Revisar que la fijación este instalada de acuerdo al sexo del paciente y con el membrete correspondiente.

Revisar que este bien conectado y registrar alguna anomalía al respecto.

Verificar que la sonda este indicada y por cuanto tiempo.



Registrar signos y síntomas de infección y si las hay, las medidas higiénicas a seguir.

Dar orientación al paciente y al familiar.

## 5.- PREVENCIÓN DE CAÍDAS

Una caída se define como un movimiento descendente, repentino, no intencionado del cuerpo hacia el suelo u otra superficie excluyendo caídas resultantes de golpes violentos o acciones deliberadas pudiendo ocasionar lesiones graves, discapacidad y en algunos casos la muerte.

Indicadores:

Observar que riesgo de caída tienen los pacientes desde su llegada al hospital y durante su estancia.

Establecer en el plan de cuidados las intervenciones de enfermería de acuerdo al riesgo de caídas.

Utilizar los recursos disponibles y necesarios para la seguridad del paciente y orientar al familiar sobre su uso.

Informar al paciente y/o familiar sobre el riesgo de caída.

Revalorar las intervenciones de enfermería establecidas en el plan de cuidados y de ocurrir algún evento adverso registrarlo.

## 6.- PREVENCIÓN DE ULCERAS POR PRESIÓN

Las úlceras por presión como zonas localizadas de necrosis que tienden a aparecer cuando el tejido blando esta comprimido entre dos planos, uno las prominencias óseas del propio paciente y otro una superficie externa.

Indicadores:

Valorar y registrar factores de riesgo que predisponen al paciente por la aparición de úlceras por presión.

Establecer el plan de cuidados y ejecutar las intervenciones de enfermería de acuerdo al riesgo.



Utilizar los elementos disponibles y necesarios para prevenir la aparición de úlceras por presión.

Orientar al paciente y/o familiar sobre las medidas de prevenir las úlceras por presión.

Revalorar y ajustar de acuerdo al estado del paciente las intervenciones de enfermería establecidas en el plan de cuidados.

## 7.- VIGILANCIA Y CONTROL AL NEONATO CON RIESGOS PARA HIPERBILIRRUBINEMIA

La ictericia en recién nacidos sucede cuando un bebé tiene un alto nivel de bilirrubina en la sangre. La bilirrubina es una sustancia amarilla que en el cuerpo produce cuando reemplaza los glóbulos rojos viejos. El hígado ayuda a descomponer la sustancia de manera que pueda eliminarse del cuerpo en las heces.

Un alto nivel de bilirrubina provoca que la piel y la esclerótica de los ojos del bebé luzcan amarillas esto se llama ictericia.

Indicadores:

Vigilar los factores de riesgo del neonato para presentar hiperbilirrubinemia neonatal.

Signos y síntomas de riesgo para la bilirrubinemia en el neonato.

Recabar y registrar los resultados de laboratorio.

Establecer un plan de cuidados y realizar las intervenciones pertinentes.

Establecer el plan de alta al neonato de riesgo.

## 8.-REGISTROS CLÍNICOS DE ENFERMERÍA.

Es la evidencia escrita de los actos de cuidado que se realiza la enfermera a través de un registro de calidad que como fuente de información y forma de comunicar permita dar continuidad del cuidado, avalar el trabajo profesional de la enfermera, ofrecer cobertura legal a sus actuaciones y servir de argumento para solicitar el incremento del recurso humano.



Indicadores:

Existe congruencia y cumplimiento entre las indicaciones médicas y registros de enfermería.

Se registran signos y síntomas, intervenciones y avances de mejoría de acuerdo al estado del paciente.

Las hojas se encuentran en orden cronológico y archivado en el expediente.

Los registros son limpios, pulcros y legibles.

Se implementan acciones que contribuyen a mejorar la calidad de atención.

## 9.- ATENCIÓN DEL RECIÉN NACIDO DE MENOS DE 1.500 KG

Los recién nacidos con peso menor de 1500 g o con una edad gestacional inferior a 32 semanas presentan un patrón de crecimiento en los primeros años de vida diferente al de los niños nacidos a término o los prematuros de mayor peso o mayor edad gestacional. Un crecimiento postnatal óptimo se asocia con un mejor estado de salud y mejor desarrollo neurológico. Los niños con una ganancia de peso insuficiente en los primeros años de la vida presentan un peor desarrollo cognitivo, los que, por el contrario, ganan peso excesivamente, tienen un riesgo mayor de presentar en la edad adulta obesidad, enfermedad cardiovascular y diabetes. Por tanto, los planes nutricionales deben proporcionar suficientes calorías para que puedan aproximarse poco a poco a los patrones de crecimiento normales, evitando tanto la ganancia insuficiente como excesiva de peso.

Indicadores:

Proporcionar medidas para disminuir la intensidad de la luz.

El ambiente que rodea al prematuro se encuentre libre de estímulos auditivos innecesarios.

Ejecutar intervenciones que proporcionen un ambiente término neutro.

Utilizar apoyos para contención y cambios de posiciones.

Emplear medidas específicas para el cuidado de la piel del prematuro.

Utilizar medidas para disminuir el riesgo de infecciones durante la atención del prematuro.



Efectuar acciones de estimulación temprana que el estado de salud del prematuro lo permita.

Proporcionar medidas de prevención a los padres.

## 10.- TRATO DIGNO AL PACIENTE PEDIATRICO

El trato digno en el paciente pediátrico es axiomático debido a que aún no tiene la autodeterminación para ser capaz de opinar o tomar decisiones, el profesional de enfermería debe ser capaz de confluir las vertientes de su pensamiento en la más digna de las ideologías que la humanidad le ha confiado: el cuidado de la vida, el cual se desarrolla en el contexto del proceso vital humano, donde la salud y la enfermedad confluyen de manera dinámica; la comprensión de este proceso implica la complementariedad del saber y hacer de la enfermería, buscando el análisis crítico de la ciencia y la conciencia, el mayor respeto a los derechos y a la dignidad humana.

Indicadores:

El cuidado enfermero especializado en el área de pediatría debe poseer estándares de atención que garanticen el respeto de los derechos de los niños hospitalizados y su familia, se debe caracterizar por ser proporcionado con equidad, fiabilidad, efectividad y buen trato; el personal de enfermería es un agente de cambio y la atención que provee debe estar impregnada de amor por la profesión, responsabilidad, humanismo y honestidad, que le permitan investir valores esenciales que conforman su comportamiento y determinar el nivel de calidad con que otorga el cuidado. Para hablar de trato digno al paciente pediátrico, es fundamental establecer una relación de empatía con él y su familia, para facilitar la continuidad de la atención y poder evaluar los efectos del cuidado, por medio de la satisfacción de las necesidades.



## CONCLUSION

En el ensayo que presentamos todos los indicadores de calidad son muy importantes porque tratamos con seres humanos y con relación al bienestar o recuperación del paciente.

Pienso que los indicadores de calidad van desde que nos presentamos con nuestros pacientes hasta cada atención que tengamos que proporcionarle y por lógica hasta el egreso del área hospitalaria.

Los indicadores de calidad tiene mucha importancia en enfermería pues es lo que nos define como profesionales, no podemos brindar atenciones a medias ya que tenemos en nuestras manos a un ser humano algunas veces con un estado de salud grave y lo que buscamos es mejorar su estado de salud. Por ello es muy importante tener buena comunicación con el paciente o familiares del paciente, es importante informar siempre cada actividad que se tenga que realizar al paciente, es muy importante respetar el pudor del paciente siempre.

Considero que es muy importante siempre mantener nuestra empatía estamos preparados para ser enfermeros pero siempre nos debemos considerar como pacientes obvio no debe afectarnos tanto pero si entender el estado de la otra persona.

Por ultimo creo que si en algún momento nos toca estar en un estado de salud grave o delicado nos gustaría ser atendidos por alguien profesional y apto para el cuidado de nosotros entonces debemos ser buenos enfermeros y cuidar de nuestros pacientes.