



**PRESENTA EL ALUMNO:**

Carla Yazmin Hernández Espinoza

**GRUPO, CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:**

8vo. CUATRIMESTRE "A" LA LICENCIATURA EN  
ENFERMERIA ESCOLARIZADO

**DOCENTE:**

María Del Carmen López Silva

**MATERIA:**

Calidad en los servicios de enfermería

**TRABAJO:**

Ensayo

**FECHA DE ENTREGA:**

9/Abril/2021



## **INTRODUCCION:**

El tema de la calidad se ha convertido en un asunto recurrente en los servicios de salud actuales, dentro de un esquema de consecución de mejores resultados a menor costo y, sobre todo, con la mayor satisfacción de usuarios y trabajadores. Las organizaciones que prestan servicios de salud han emprendido en los últimos años un movimiento hacia la calidad. Para evaluar la calidad de servicios, se deben traducir sus objetivos de calidad a indicadores. A continuación, el siguiente ensayo hablaremos un poco sobre la calidad que el servicio de enfermería brinda a los usuarios que conllevan a tener un mejor servicio a nuestros pacientes y así también abordaremos otros temas de importancia para los servicios de enfermería como lo son los registros y la supervisión de atención en enfermería. Estos temas también son de mucha importancia para un trabajador de salud ya que son papeles importantes que debemos de tomar en nuestra profesión.

## **DESARROLLO:**

En los últimos años los profesionales de enfermería hemos asistido a numerosos cambios en la relación enfermería-paciente, algunos de los cuales han sido consecuencia del enfoque de la relevancia que los usuarios de la atención sanitaria tienen en la sociedad. Este concepto ha ido evolucionando y en la actualidad se está asistiendo a un cambio importante en la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, de tal modo que muchos autores han cambiado la palabra paciente por cliente, siendo este cualquiera que recibe un servicio o producto de cualquier otra persona o grupo de personas. El concepto de calidad es una forma de pensar, sin embargo dado que se trata de un cambio muy importante, no puede improvisarse, requiere preparación y la mejor preparación consiste en adoptarlo como forma propia de la vida, lo cual se logra aprendiendo a hacer las propias actividades. La valoración de calidad permite hacer un juicio concerniente al proceso de atención, y lo que se debe evaluar de la calidad de atención, debe estar basado en criterios y estándares. Calidad también es usado convencionalmente como excelencia, habilidad, rasgo personal y juicio de valor; también se le asocia con productos y con servicios porque se le puede dar un valor a cada factor que los

integra, la calidad de atención de enfermería implica el conocimiento profundo, tanto de las necesidades del paciente, como de cada una de las fases del proceso de atención de enfermería, así como la máxima eficiencia en su realización, además que la calidad también se determina por la accesibilidad de los servicios, en cuanto a poder obtener la atención, y algo importante para obtenerla es la continuidad en la misma y la satisfacción del paciente.

### **REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN.**

Los sistemas de registro de enfermería son importantes y fundamentales en el quehacer diario, claves al momento de justificar, responsabilizar, y respaldar decisiones y actividades inherentes al rol, sustentan la profesión como disciplina, son un requisito para el desempeño diario del profesional de enfermería lo deben de conocer de ejecutar correctamente, Son una herramienta para entregar atención precisa y basadas en las necesidades reales de nuestros usuarios es necesario entregar este requisito ya que es la comprobación y una evaluación confiable a través del cual consta que se esta realizando de acuerdo a lo establecido, los sistemas de registro de enfermería, son las anotaciones que se realizan sobre el estado de salud del paciente, evolución, Son parte del proceso de enfermería además de ser un sistema de información para la toma de decisiones del cuidado del paciente, la enfermería como disciplina profesional se desarrolla en base a la existencia de Documentos a través de los cuales los profesionales dejamos constancia de todas las actividades que llevamos a cabo en el proceso de cuidados: Los registros de enfermería; en ellos queda asentada la recogida todos los datos, valoraciones e informaciones sobre el estado, tratamiento y la evolución clínica de un paciente a lo largo del proceso asistencial; forman parte de sistema de comunicación entre los profesionales del equipo sanitario, también del sistema de evaluación para la gestión de servicios enfermeros. Los registros de enfermería tienen repercusiones y responsabilidades de índole profesional y legal, se basan en principios éticos, profesionales y legislativos fundamentales, es por ello que es indispensable contar con un Sistema de Registros de Enfermería claros que aseguren la precisión de la información recolectada lo que permitirá garantizar la

continuidad y calidad de la atención de enfermería durante todas las etapas del proceso los enfermeros tiene responsabilidad legal por las acciones, decisiones y criterios que se aplican en la atención de enfermería directa o de apoyo, considerando que enfermería es una profesión independiente, que contribuye con otros profesionales a fin de proporcionar los cuidados de salud necesarios.

### **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

supervisión es ver que las cosas se hagan como fueron planeadas, siendo una actividad que desarrolla la supervisora al asignar o dirigir el trabajo de un grupo de subordinados para lograr de ellos su máxima eficiencia con satisfacción mutua. Logrando su objetivo a través de sus múltiples funciones que desempeña dentro de su organización, como lo son la distribución del trabajo, interacción con el personal (relaciones humanas), evaluar y dar instrucciones al personal, atender quejas de subordinados, capacitación del personal, conducir reuniones de trabajo, mantener la disciplina, solución de problemáticas, mejorar los sistemas y procedimientos de su departamento, revisar informes, elaborar reportes, entre otros, Es importante señalar que por lo general el supervisor se encuentra en una situación de superioridad jerárquica, ya que tiene la facultad o capacidad de determinar si la acción es correcta o no, Además el supervisor debe ser experimentado en el área que supervisa, debe tener autoridad suficiente para dirigir el resto del personal La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión , liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad dentro del rol la enfermera tiene esta función y no la puede delegar a otra persona. El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden esa atención con calidad, pero también con calidez y que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad. El reto de las organizaciones es lograr que sus miembros trabajen en forma colaborativa para alcanzar la efectividad organizacional y satisfacer las demandas de las necesidades de la sociedad. Sin

embargo, esto muchas veces se ve afectado por factores internos como: malas políticas salariales, falta de supervisión, escasez de personal, y de factores externos. La supervisión de Enfermería es un proceso dinámico de enseñanza y asesoría, en la que supervisora y enfermeras de los diferentes servicios actúan permanentemente. motivo por el cual el profesional que ejerce esta función debe tener una elevada calificación técnica, con amplia capacidad, experiencia, conocimiento de organización, estructura, normas, reglamentos, y medidas dictadas por la institución con el propósito de efectuar el trabajo con satisfacción y mayor eficiencia; facilitando la toma de decisiones y el mejoramiento de la calidad de los servicios.

## **CONCLUSION:**

Un Hospital es una organización que en el interior de sus ambientes existe una compleja interrelación del personal dedicado a múltiples funciones, que tienen como finalidad la recuperación de la salud de las personas y son atendidas en sus necesidades de salud y enfermedad, dentro del cual se encuentra el servicio de Enfermería, el cual debe ser de calidad. Sin embargo, se evidencia una insatisfacción en la calidad del servicio, inadecuada integración de equipos de trabajo, trato inadecuado al paciente, y a sus familiares, demora en los procesos administrativos y en el cumplimiento de las metas operativas en ese sentido, nos encontramos con muchos factores que afectan el conocimiento de estos, resulta de extrema importancia para cualquier institución, ya que el trabajo es una actividad humana individual y colectiva que requiere de una serie de contribuciones, esfuerzo, tiempo, actitudes positivas y habilidades; para lograr un buen desempeño laboral.