



Nombre de alumno: Rosio Vázquez
Morales

Nombre del profesor: Mtro. María del
Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Ensayo Unidad IV el
Control y la Evaluación como parte de la
Administración de la Atención de Enfermería.

PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Calidad en los Servicios de
Enfermería

Grado: Octavo Cuatrimestre

Grupo: "A"

INTRODUCCIÓN

En este ensayo les voy hablar del Control y la Evaluación como parte de la Administración de la Atención de Enfermería el cual contiene 3 subtemas que son: Criterios de evaluación de la atención, registros y formas de evaluación y supervisión de la atención de enfermería. Les voy hablar un poco sobre Control, administración de los servicios de Enfermería es 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. Las características son: oportunidad se debe manifestarse inmediatamente, el control será útil en tanto proporcione información en el momento adecuado, accesibilidad es fundamental que los datos o informes de los controles sean accesibles para las personas a las que van a ser dirigidos, ubicación estratégica es necesario establecer medidas de control en ciertas áreas de acuerdo con criterios de valor estratégico, control por áreas funcionales permite, evaluar ejecuciones, a nivel genérico y específico, determinando la acción correctiva necesaria. control por áreas funcionales, control de producción. busca incrementar la eficacia, reducir costos y la uniformidad y mejora de calidad del producto, control de mercadotecnia se refiere a la evaluación de la eficacia de las funciones a través de las cuales se da a conocer un producto al consumidor y control de finanzas proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa.

4.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

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, demandada cada vez con mayor fuerza tanto por los usuarios como por los profesionales, siguiendo el ejemplo de otras empresas productoras de bienes o servicios que han situado la calidad como uno de sus máximos objetivos, para lo que se han diseñado diversos sistemas de control, mejora y garantía, siendo en los últimos tiempos la gestión total de la calidad (GTC), la aplicación de las normas ISO o los planteamientos de la European Foundation for Quality Management (EFQM) las estrategias más utilizadas. Para evaluar la calidad de servicios, se deben traducir sus objetivos de calidad a indicadores mensurables del desempeño de cada miembro del personal y del rendimiento de todo el sistema. Un sistema integral del control de la calidad utiliza distintos tipos de indicadores.

La Evaluación es la última etapa del ciclo administrativo, la evaluación es medir, comparar y formarse un juicio. En el contexto de la atención de la salud se le puede definir como el proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura y/o de una acción o un conjunto de acciones, y los resultados de salud obtenido, siendo la evaluación de la atención de la salud un procedimiento de control, al igual que la supervisión, para su práctica necesita de información. No debe confundirse con "evaluación de servicios médicos", que es un procedimiento específico de la Evaluación de la Atención de la Salud, toda evaluación se hace en base a un continuo de malo a bueno, como en todo proceso, lo que significa que si los resultados del evaluado califican al lado de lo malo es que hay problemas que ameritan una solución. La actitud de evaluar es intrínseca al hombre por su naturaleza pensante, diariamente aprendemos de comparar experiencias y tratamos de corregir las desviaciones a los fines propuestos y evaluar es "medir" un fenómeno o el desempeño de un proceso, comparar el resultado obtenido con criterios pre establecidos, y hacer un juicio de valor tomando en cuenta la magnitud y dirección de

la diferencia."'. La base conceptual de la evaluación contempla la relación causal entre los componentes de estructura, proceso y resultados, de tal manera que el administrador debe confrontar el producto o resultado logrado con el esfuerzo que se ha desarrollado para alcanzar ese resultado y entendiéndose por esfuerzo al conjunto de lo que denominamos estructura más los procesos en sí.

Algunos estudios relacionados con la evaluación de la atención médica demuestran que las enfermeras valoran en gran medida el uso de indicadores de calidad, ya que les permite evaluar directamente su desempeño en el trabajo. Por lo tanto, estas herramientas deben ser instrumentos de gestión para profesionales de la salud interesados en mejorar la atención ofrecida. La evaluación de la atención a través de indicadores también es muy importante para la aplicación de las mejores prácticas en enfermería, facilitando la toma de decisiones de calidad y seguridad. En el entorno clínico, la enfermera desempeña un papel fundamental, pues es responsable de reducir los riesgos y daños. Esto es posible mediante la incorporación de las mejores prácticas en materia de salud y la utilización de indicadores de calidad de enfermería que favorezcan la efectividad en la atención y el cambio en la cultura organizacional, por supuesto alineado con las políticas del sistema de salud nacional. En el caso de un coordinador de enfermería, este también debe estimular la planificación de la atención.

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes y dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial. Las principales características que deben tener los indicadores de calidad son las siguientes: Ser realistas, es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio, en cuanto al número, deben ser pocos, aunque suficientemente representativos de las áreas prioritarias o que requieren una supervisión constante de la gestión. Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad. Visibles y fácilmente representables en forma de gráficos de fácil interpretación. Accesibles a las personas involucradas en

las actividades medidas. Sensibles a las variaciones de los parámetros que se está midiendo. Sencillos de calcular y gestionar.

4.-2 REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

El registro de enfermería es la herramienta a través de la cual se evalúa el nivel de la calidad técnico-científica, humana, ética y la responsabilidad del profesional de enfermería que refleja no sólo su práctica, sino también el suplemento de los deberes del colectivo respecto al paciente/usuario. Las notas son una narración escrita, clara, precisa, detallada y ordenada de los datos y conocimientos, tanto personales como familiares que se refieren a un paciente y que sirven de base para el juicio definitivo de su enfermedad o estado de salud actual. El número de profesionales de enfermería que hoy dan relevancia dentro de su ejercicio profesional al registro es cada vez más elevado, sin duda el desarrollo legislativo ha contribuido a hacer conciencia en ellos de la importancia de la evidencia escrita de su trabajo como parte de la calidad del cuidado. Sin embargo, persiste un amplio grupo que no deja constancia escrita de sus intervenciones, más aún, cataloga esta actividad como “papeleo” y carga administrativa que se añade a sus funciones; argumentos que posiblemente pueden ocultar la falta de habilidad para documentar su trabajo por poca experiencia, desconocimiento del lenguaje adecuado o debido a un modelo de formación académica subordinado a otras profesiones donde se espera que otros los realicen. La ausencia de registros de los cuidados que se brindan a un paciente, puede entenderse como una falta legal, ética y profesional, que pone en duda si el profesional de enfermería está asumiendo o no la responsabilidad de sus intervenciones como también de todas las decisiones que a nivel individual debe tomar en el ejercicio de su profesión. Es indispensable realizar una documentación fiable y válida que dé cuenta del estado de los enfermos y su correlación con los problemas de salud, intervenciones y resultados, que permita el análisis conjunto de los datos, genere nuevos conocimientos acerca de la calidad y utilidad de los cuidados que se brindan y proporcione información sobre la cual puedan tomarse decisiones para la asignación efectiva y eficaz de los recursos de enfermería. Como también se constituye un imperativo hoy para los enfermeros, la apertura de una puerta que revele una

modificación en el pensamiento y la conducta, que estimule las tareas de aprendizaje y el enfoque colectivo para el cambio cultural en su trabajo.

El papel que se le reconoce a los registros, es el de servir como:

- ♣ Instrumento de apoyo a la gestión, pues permite calcular cargas de trabajo, número de personal requerido, hacer control de calidad del cuidado y conocer resultados de la atención.
- ♣ Instrumento jurídico, utilizado como evidencia entre usuario y prestador de servicio de salud, se constituyen en testimonio documental de los actos del profesional a requerimientos de los tribunales (responsabilidad legal).
- ♣ Instrumento para dejar constancia escrita del acto de cuidado que refleja el ejercicio profesional, y prueba de los lineamientos humanos, éticos y científico desarrollados en las intervenciones (responsabilidad ética).
- ♣ Instrumento para facilitar evaluar, reorientar y aprender de la propia práctica como también para el desarrollo de un lenguaje común entre las enfermeras a fin de disminuir la variabilidad en la práctica (responsabilidad profesional).

4.3.- SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

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.

La finalidad de la supervisión en enfermería es:

- ❖ Mejorar la calidad de la atención de enfermería
- ❖ Crear un ambiente favorable a las personas.
- ❖ impulsar el desarrollo del personal.
- ❖ Mantener la disciplina y el interés en el trabajo.

- ❖ Organizar la utilización de los recursos materiales.

Métodos y medios de supervisión

Antes de toda la supervisión es la dirección democrática que conduce al desarrollo de personal y su principal interés es el personal. **La supervisión se da de dos formas:**

Métodos directos: Es aquel que percibe de una manera objetiva, en él la enfermera debe desarrollar la habilidad de observar detenidamente según objetivos específicos con el propósito de obtener información sobre el cuidado ofrecido a cada uno de los pacientes que se atienden. En este método se utiliza la observación, los recorridos, entrevistas, la orientación y la enseñanza.

Método indirecto: Contrario al punto anterior este tipo se lleva a cabo mediante la revisión de lo escrito en el expediente del paciente, los planes de atención, expedientes del personal, instrumentos técnicos administrativos y planes de rotación del personal.

Conclusión

Los temas son de gran aprendizaje y a lo largo de la lectura uno va aprendiendo cosas que no sabía con exactitud, cada tema es importante saber en el área laboral, para mí fue importante conocer sobre los criterios de evaluación, el registro y las formas de evaluación y sobre todo la supervisión de la atención de enfermería, también hable sobre los indicadores de calidad y como es que se basaba en el área de enfermería.

Bibliografía

Silba, M. M. (2021). Calidad en los servicios de enfermería. En M. M. Silba, Licenciatura en Enfermería (págs. 54-59). Enero - Abril: 8º Cuatrimestre.

<https://es.slideshare.net/BerthaAlegria/funciones-de-la-supervision-en-enfermeria-hospitalaria#:~:text=La%20supervisi%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADa%20e%20s.de%20las%20potencialidades%20del%20supervisado.>

<https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2012/ifd1214g.pdf>

<https://revistamedicahondurena.hn/assets/Uploads/Vol62-1-1994-7.pdf>

<http://www.index-f.com/evidentia/n42/ev8028e.php>