



Nombre del alumno:

ERIKA JOANNA NARVAEZ PEREZ

Nombre del profesor:

MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILBA

Nombre del trabajo: ENSAYO

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVIDIOS
DE ENFERMERIA**

Grado: 8°

Grupo: A

Comitán de Domínguez Chiapas 2 DE ABRIL DEL 2020

VI UNIDAD. EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.

4.1.- criterios de evaluación de la atención. Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

4.-2 registros y formas de evaluación

4.3.- supervisión de la atención de enfermería.

En todo centro de salud, la evaluación de los servicios asociados con la atención y servicio a los pacientes de manera directa representa una práctica rutinaria, ya que esto permite la identificación de debilidades y oportunidades de mejora continua. Al respecto, las labores de atención que ejecutan los equipos de enfermería deben ser monitoreadas con la finalidad de conocer sus resultados y establecer las mejores prácticas basadas en evidencia. Ante esto, los indicadores de calidad en enfermería se muestran como una herramienta que permite medir y evaluar tales labores para lograr la excelencia.

Las herramientas de gestión que permiten obtener los más altos estándares de calidad en el cuidado de la salud, incluyen la forma en que el personal justifica una actividad, monitorea los aspectos relacionados con una situación determinada y evalúa lo que les está ocurriendo a los pacientes determinando la eficiencia y efectividad del proceso y los resultados organizacionales. Internacionalmente, el uso de indicadores para medir el desempeño hospitalario se ha convertido en una práctica estándar en los últimos años. 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.

Al llevar a cabo la gestión de un hospital, las estrategias implementadas con respecto a los indicadores de calidad en enfermería también deben permitir el monitoreo y evaluación de los compromisos y objetivos acordados en los contratos gubernamentales. Además, se debe evaluar metódicamente la calidad de las labores y los servicios en conjunto con las entidades que gestionan el sistema de salud, lo que promueve el proceso de planificación y la gestión de la atención mediante los resultados de la evaluación de los indicadores. La selección de los indicadores que se empleen para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar sujetas a los siguientes criterios: Pertenencia, Sensibilidad, Especificidad, Exclusividad, Validez, Confiabilidad, Comprensibilidad.

Los indicadores de calidad también se clasifican ya que cada uno de ellos debe de tener un orden para su realización y uno de ellos es Indicadores centinela: que estas se tratan de representar sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención específica suficiente como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca. Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente. Otro de los más importantes Los indicadores trazadores: Son aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica; y sus resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica de ésta. Los indicadores positivos: se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena

calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares, es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad, puesto que se incluirán eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad. Los indicadores negativos: hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema. Este debe ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones, tendientes a intervenir las causas directas del evento negativo; de tal forma tiende a aumentarse, comprometiendo los niveles de calidad. Desde el punto de vista del paciente, es conocido, por ejemplo, que para algunos una consulta médica de buena calidad debe ser breve y dirigirse directamente al punto problemático, mientras que para otros la entrevista médica sólo será satisfactoria si el médico destina una buena parte de su tiempo a oír los pormenores de la naturaleza, historia y características de los síntomas que aquejan al paciente.

Desde el punto de vista del médico (como exponente principal del proveedor de salud) tampoco existe un patrón estrictamente uniforme de lo que puede considerarse atención médica de buena calidad. Se acepta, por lo menos, que ésta tiene una relación con el estado del conocimiento actual y el empleo de la tecnología correspondiente. Si un médico utiliza un procedimiento anticuado para tratar una dolencia, no podrá decirse que está brindando atención médica de calidad. La medición de la calidad y la eficiencia de un servicio de salud es una tarea compleja ya que, además de la complejidad intrínseca que conlleva la medición de conceptos abstractos, no pueden ignorarse la variedad de intereses que pueden influir en una evaluación de ese tipo. En los sistemas de salud no públicos las contradicciones entre clientes (pacientes), gestores y financistas son las principales promotoras del control y evaluación de la calidad y la eficiencia. La atención hospitalaria juega un papel preponderante en la atención sanitaria. Por un lado, los hospitales albergan a las personas con los problemas de salud más serios, lo que les confiere alto significado social; por otro lado, la atención especializada y tecnológicamente avanzada que deben brindar, además del servicio hotelero que lógicamente ofrecen, los convierte en los centros más costosos del sistema de salud. La evaluación continua de la calidad y la eficiencia de la atención hospitalaria con sus implicaciones sociales y económicas es un imperativo para el sector de la salud. Muchos de los indicadores conocidos de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios (la tasa de mortalidad, la de reingresos, la de infecciones entre otros) varían de acuerdo con la de la atención que se brinde, pero, como se esbozó antes, también dependen de la gravedad de los pacientes que han servido como unidades de análisis.

Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado Dotación del recurso humano, Dotación de insumos, materiales y equipos, Atención a las necesidades de los usuarios del servicio y sus familiares Desarrollo del capital humano, Control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios asimismo, debe realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos y otras actividades que le son delegadas por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura, la utilización de la evaluación de la calidad de la atención en el ámbito de la salud ha generado resultados importantes que permiten la mejora de los servicios ofrecidos, sin embargo en el campo de la atención psicológica su uso se ha orientado sólo a la evaluación de la satisfacción de los usuarios directos e indirectos. En este trabajo se proponen indicadores útiles para el desarrollo de programas integrales en el campo de la atención psicológica, que trascienden a la simple evaluación de la satisfacción del usuario.

Bibliografía

<https://hospitalcomunitariotarimoro.files.wordpress.com/2017/06/nuevos-indicadores-de-seguridad-del-paciente.pdf>. (s.f.).