

**Nombre del alumno: Nohemí Rebeca Pérez
Sánchez**

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: Ensayo

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8vo cuatrimestre de enfermería

Grupo: °B

4.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.

La atención es un proceso fundamental, constante y cambiante que se requiere en enfermería y es necesario dejar en claro que también es el derecho de los pacientes por esa misma razón es prioridad y obligación del personal de salud brindar la mejor atención posible, en base a esto nosotros los enfermeros tenemos que realizar una evaluación de modo continuo la estructura de la atención que se dirige hacia el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utilizan para satisfacer los servicios, que tan accesibles son, también es necesaria la evaluación del proceso mismo que incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución, las bases de la atención son el uso, la productividad y la calidad.

La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho, en procesos de atención, rendimiento, funciones y recursos, es un parámetro que sirve para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones sin embargo, existen criterios para escoger los tipos de indicadores tales como; Pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad.

Los indicadores también se clasifican de acuerdo a su formulación y aplicación la utilidad es amplia pudiendo evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes es necesario hacer mención en particular de cada uno de ellos;

Indicadores centinela representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente y cada caso en particular.

Indicadores trazadores registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica los resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica

Indicadores positivos basados en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, indican cumplimiento con los estándares de calidad.

Indicadores negativos: hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema, debe ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones, tendientes a intervenir las causas directas del evento negativo de lo contrario comprometen los niveles de calidad.

4.-2 REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

Una técnica es un procedimiento basado en reglas, en enfermería también es necesario realizar registros para tener cierta evidencia de los cuidados que brindamos al paciente, debemos seguir reglas, normas o protocolos para llegar a un mejor resultado y esto en coordinación con otros profesionales de la salud.

El registro permite identificar al personal que estuvo a cargo de un paciente determinado, si los cuidados fueron correctos, analizar la oportunidad de la atención y realizar la vigilancia de enfermería, hacer un análisis frente a los problemas legales originados por error en la administración de fármacos o por accidentes de los pacientes. Un buen registro puede ser una herramienta de protección tomando en cuenta lo que sucedió es una prueba y sobre todo su buena realización permite que los cuidados se sigan llevando a cabo y garantiza la seguridad del paciente.

4.3.- SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La supervisión es una de las responsabilidades más grandes que sirven para mejorar las condiciones de trabajo, garantizar una atención de calidad en relación con los procedimientos que se utilizan que estos generen el máximo beneficio al usuario, las funciones principales de una supervisión son planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado.

Todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, la preparación académica es importante, también la experiencia que se tenga lo es, desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos además de estar pendiente de los llamados, revisar la dotación de insumos, materiales y equipos, llevar un correcto control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios, debe realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos, la comunicación asertiva y respeto entre el personal de salud es algo que se debe mantener para ofrecer un mejor servicio a los pacientes.