

**Nombre del alumno:**

**Brenda Yuridiana Pérez Pérez**

**Nombre del profesor:**

**María del Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo:**

**Ensayo**

**Materia:**

**Calidad en los servicios de enfermería**

**Grado: 8vo cuatrimestre**

**Grupo: "B"**

## UNIDAD IV

### **EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA**

Hoy en día la tecnología ha avanzado al punto que podemos diagnosticar enfermedades y proporcionar un tratamiento, pero no solo eso, en las áreas pertenecientes a la salud, se ha avanzado en el hecho de mejorar cada día más la calidad que se le brinda al paciente, de incluir nuevas normas, nuevos protocolos, investigar y llegar a mejorar las técnicas o procedimientos para obtener un mejor beneficio para el paciente. En esta unidad número cuatro de la materia de calidad en los servicios de enfermería, hablamos de cómo se puede evaluar y llevar un control de la atención brindada por parte del personal de enfermería.

El control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlo se logren, y se relaciona estrechamente con la función de planear, por lo que su objetivo cerciorarse de que los hechos vayan de acuerdo con los planes establecidos. La evaluación de la estructura se enfoca en el marco donde se encuentra el apoyo de la institución de salud para saber qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios, un aspecto importante es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante; los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos. Por lo que la evaluación del proceso 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, por ello es necesario medir en esta fase tres componentes que son el uso, la calidad y la productividad; en el uso se señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo, la calidad debe de ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado o público, comparándolos con el grado de satisfacción hacia los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción.

Cuando se habla de calidad en los servicios de atención médica se le conoce como identificar a la política pública como el requisito que sin duda, deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios.

Existe la evaluación de los indicadores de enfermería, es decir los indicadores son la base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo se debe hacer con lo que se ha hecho, así este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos, para esto se necesita un patrón de referencia que esté compuesto por indicadores, para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores , estos indicadores son un avance en la gestión porque nos permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia. Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos, que se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro del objetivo de calidad. Son muchas definiciones que se tienen de los indicadores como por ejemplo; el ser un parámetro que sirve como referencia 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, la utilización de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario entre estos.

Para la selección de los indicadores que se vayan a emplear para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar cumplir con los siguientes criterios: pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad. Es sabido que los indicadores se diferencian dependiendo de su formulación y aplicación que se puede evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes que por ende se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado, en los indicadores de resultado incluyen los indicadores centinela (aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención e identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente), trazadores (aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la

atención en un área específica, por ejemplo: caídas), basados en la opinión del cliente, indicadores negativos(hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema), positivos (se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares).

Se necesitan de registros clínicos de enfermería que conformen la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, porque son un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, si se hace su realización correcta, esto permitirá la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente; al igual que la supervisión en enfermería ya que es una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional, esto pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, sean los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad, así mismo asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio.

De esta forma; existen funciones principales dentro de la supervisión que son planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado, en mi persona creo que también involucra la 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.

La meta que tiene un supervisor de enfermería debe ser el de desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde los aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, para poder garantizar la calidad del servicio que preste en cualquier institución o en cualquier área, se toma como responsabilidad en que todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad, se considera como otra responsabilidad del supervisor el hacer un recorrido para verificar la asistencia del personal, la condición de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben

atender, así mismo el ir detectando riesgos en la gestión, así como el valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, 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. Los valores que caracterizan a un supervisor de enfermería son: el tener conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad, entre otros, mientras que el perfil para optar por el puesto de supervisor dicta que debe tener el título de licenciatura como lo dicta la ley, pero, es importante que se preparen diariamente realizando su trabajo el tratar de mantener actualizados sus conocimientos y no alejarse de los servicios de los usuarios, se considera que la preparación académica es importante, pero lo es también la experiencia que se tenga, ya que son fundamentales, van de la mano para evitar errores en la práctica y el exponerse a situaciones legales y roces con el personal; por lo tanto la comunicación asertiva debe prevalecer en esta figura para así evitar conflictos y saber manejar los que se presenten, pero ante todo es importante el establecer respeto tanto usuarios como a profesionales que se tengan a cargo. La buena administración en enfermería es un buen punto a considerar ante situaciones que consiste en hacer las cosas a través de las personas, con los mejores resultados, dirigiendo el esfuerzo de grupos organizados, todos a un mismo objetivo, porque enfermería es una disciplina en continua evolución y abierta a todos los cambios que sirvan para dar respuesta a las demandas sociales en cuanto a salud se refiere, un programa docente de administración se justifica por sí mismo, ya que sirve para estudiar nuestro sistema de salud, sus cambios y los requerimientos que en materia de salud la sociedad exige.

Como persona considero que puede ser una herramienta potente para afrontar situaciones adversas del equipo de enfermería, al igual que se evalúan los pacientes, puede ser valorada la función laboral del equipo de enfermeras en situación de riesgo de deterioro profesional.

El profesional de enfermería presenta la gran responsabilidad de ser líder para trabajar por un objetivo institucional común, visualizando claramente las problemáticas de los servicios con competencia técnica y humana, donde juega un papel preponderante la construcción colectiva del cuidado al articular ampliamente las actividades con el resto del equipo de salud, la profesión de enfermería tiene como esencia el cuidar y mantener la salud de personas, familia y comunidad, contribuyendo a satisfacer necesidades de atención y bienestar, por lo que debería tenerse en cuenta y seguir indicadores de calidad para prevalecer esta esencia, porque es responsable de salvaguardar un medio sano, físico, social y emocional promoviendo calidad de vida.

### Bibliografía

Silba, M. d. (s.f.). *Plataforma educativa UDS*. Recuperado el 02 de abril de 2021, de Plataforma educativa UDS:  
<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>