



Nombre del alumno: Mara del Rocío Gómez López

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: ensayo

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8º

Grupo: B

Criterios de evaluación de la atención. Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

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. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

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.

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.

En general, es necesario que los hospitales usen los indicadores como una forma de ayudar a fortalecer las políticas nacionales de atención hospitalaria. A su vez, esto permitirá obtener progresos basados en las mejores prácticas y aumentar la confianza de los pacientes. Sin embargo, no se debe dejar de lado el conocimiento técnico-científico y el equipo de protección personal adecuado, de gran importancia en el escenario global al que se enfrenta el sector de la salud actualmente al hacer frente al COVID-19.

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.

Una gestión de calidad pasa por un análisis exhaustivo de la realidad de los servicios prestados por el departamento de enfermería. Los indicadores seleccionados en este ámbito, del mismo modo que en el resto de sectores, deben reunir una serie de propiedades.

Estos indicadores, además de poderse medir, condición necesaria para evaluar los resultados, deben ser:

- Relevantes
- Válidos
- Sensibles
- Pertenecía
- Exclusividad
- Específicos
- Confiabilidad
- Comprensibilidad

Clasificación

- Indicador centinela: son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención específica.

- Indicadores trazadores: son los que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica.
- Indicadores positivos: estos se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad.
- Indicadores negativos: nos hacen referencia a un evento no deseable, en el cual representa directamente un problema.

Registros y formas de evaluación

Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, su realización correcta permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

Los registros de enfermería son actualmente más importantes que nunca, debido al aumento de las situaciones médico-legales, frente a las cuales es indispensable contar con un respaldo del trabajo realizado, respaldo que, idealmente, debe ser legible y oportuno.

El buen registro es útil para el paciente, porque apoya, mantiene y mejora la calidad de la atención clínica, que necesita una buena fuente de información del estado del paciente. Es una fuente de evaluación para la toma de decisiones y un documento legal que traduce los actos del equipo de salud y apoya la investigación.

Supervisión de la atención de enfermería

La supervisión de enfermería es una de las principales funciones que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar atención de calidad. Uno de los puntos a destacar fue la falta de herramientas para mejorar la supervisión, para favorecer el asertividad del personal operativo, realizando procedimientos con calidez humana y ética profesional, por lo que supervisar adecuadamente, permite disminuir la incidencia de eventos adversos y las quejas para la profesión.

La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, que requiere de capacidades de liderazgo, dirección y control para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad, la cual se define como: “brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional, competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio”.

El supervisor, entre sus características, debe de contar con la facultad de determinar si la acción llevada a cabo es correcta o no, así como mostrar capacidad y autoridad suficiente para dirigir al resto del personal, motivarlo y actualizarlo, mediante la realización de una supervisión amplia e informada sobre el proceso enfermero y los procedimientos aplicables a la atención de la enfermería sea el caso y servicio de que se trate. garantizar una atención de calidad.

Es importante señalar que 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, lo cual implica que quien supervisa sea personal experimentado en el área a su cargo, adicionalmente debe tener autoridad suficiente para dirigir al resto del personal. El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden atención con calidad y calidez 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.

Para ello se han utilizado con mayor frecuencia estas dos formas de supervisar:

- Método directo: En él, la enfermera debe desarrollar la habilidad de observar detenidamente según objetivos con el propósito de obtener información sobre el cuidado ofrecido a cada uno de los pacientes que atiende. En este método se utiliza la observación, los recorridos y planes de rotación del personal.
- 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.