

- Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA
- Carrera: LIC. EN ENFERMERIA
- 8° Cuatrimestre
- Alumno: LOURDES GOMEZ RAMIREZ
- Catedrático/a: LIC.MARIA DEL CARMEN LOPEZ



UNIDAD IV

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

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES**

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud. Este tema se considera los criterios y administración en la atención en enfermería ya que es de gran importancia en la evaluación validando la calidad a través de indicadores para tener un control por parte de la práctica enfermera, La evaluación, es la actividad más común del proceso administrativo, ya que es la que nos da la guía periódicamente para corregir el rumbo de las acciones emprendidas. El concepto a lo largo del tiempo no se ha modificado, sin embargo la forma de utilizarse y de abordarse en los servicios de salud va cambiando hacia una evaluación más participativa tomando más en cuenta la opinión de los usuarios y el impacto. Además que sus resultados sean utilizados de forma inmediata para la toma de decisiones. La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Otro aspecto 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. 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. Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

Indicadores La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo se debe hacer con lo que se ha hecho. 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 para este caso está compuesto por indicadores, uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia, 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
-
- **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.

- **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

La supervisión 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 y asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio, El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe ser desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería. 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.

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente Al lograr optimizar los procesos y realizar nuestro quehacer con calidad se disminuyen los costos financieros, recursos humanos y físicos, equipamiento y tiempo, generando más recursos para entregar más prestaciones. Además, así se promueve la mejora continua de los procesos. 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. El instrumento reúne los elementos esenciales de confiabilidad y validez así como el poder de discriminación entre las variables intervinientes. Por lo anterior se propone como un instrumento para la evaluación objetiva de los registros clínicos de enfermería en instituciones de salud pública y privada.

Los resultados señalan que no hay un método universal establecido para que sea factible la supervisión, si existiera éste permitiría el mejor funcionamiento de los servicios en los que se desenvuelve la enfermera. De acuerdo con los temas mencionados , considero que la implementación de un programa hospitalario de capacitación y supervisión

permanente logra mejorar el nivel de conocimientos y prácticas en el personal y fomenta el desarrollo de líderes en enfermería, lo cual favorece la armonía en el trabajo, el trato respetuoso, la habilidad para comunicar y capacitar al personal como parte del estímulo para generar compromiso del personal con el paciente y para la institución donde presta sus servicios. Se considera también, que el liderazgo ausente, incoherente gestión de recursos humanos e incorrecta provisión de insumos, pero sobre todo la falta de supervisión son la causa de inconformidad y ocasionan queja. Si bien se han realizado estudios acerca de la efectividad de la supervisión, no existe un método ni herramienta específica para enfermeras que les permita realizar la función de enfermera supervisora, lo que influye en la posibilidad de incoordinación y desorganización del personal operativo, está sola razón le da a la supervisión un papel de alta prioridad y responsabilidad. De ahí que se propone el presente decálogo a fin de que se cuente con una herramienta perfectible que de alguna manera permita sistematizar la supervisión con líneas generales lo cual la hace accesible a todas las particularidades de la institución, hospital, servicio y personalidad de la supervisora



©DESIGNALIKE

BIBLIOGRAFIA:

Plataforma escolar, antología de la materia:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/files/asignatura/7c49061ba08917b6d7a24283cd2604fd.pdf>