

08/04/2021

- 
- Calidad en los Servicios de Enfermería
 - María del Carmen López
 - Licenciatura en Enfermería
 - Jorge Alberto Rojas Satos
 - 8°-C

El Control y la Evaluación Como Parte de la Administración de la Atención de Enfermería.

En este ensayo se hablara sobre la importancia que tiene el control y la evaluación sobre la administración de la atención de enfermería y de como este se realiza y sus distintas características para realizar su supervisión, ya que en base a sus indicadores que se utilizan para valorar la atención de la calidad a los distintos servicios, y los materiales que se necesitan y como el profesional o la supervisora debe de realizar el control y la evaluación de la calidad, y también la manera en que se deberá de realizar los registros para llevar el control.

Criterios de Evaluación de la Atención.

El proceso de evaluación de la calidad se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, a lo que refiere, los tipos 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. 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. Para poder evaluar es necesario medir en base a tres aspectos: el uso, la calidad y la productividad. El uso señala la proporción de la población que utilizo un determinado servicio durante un periodo de tiempo. La calidad deberá 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, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción. 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. 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. Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Es 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. La selección de los indicadores que se empleen para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben de tener los siguientes criterios: Pertenencia, Sensibilidad, Especificidad, Exclusividad, Validez, Confiabilidad y Comprensibilidad. Los indicadores se pueden clasificar en: Indicadores centinela: son aquellos que se representan 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. 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. Los indicadores positivos: se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad. Los indicadores negativos: hacen referencia a un evento no deseable, 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 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 en Enfermería es una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. 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, lo que debería garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y también debe de realizar el control de calidad de la atención de enfermería. Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado. También realizan las siguientes actividades: 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. 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. También debe hacer un recorrido para verificar precisamente la asistencia del personal, la condición de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, detectando riesgos en la gestión, así como valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, mencionó la docente. 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. Los valores que caractericen a un supervisor de Enfermería deben ser: conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad.

Con todo lo antes mencionado puedo concluir que para evaluar y llevar el control de la atención de los servicios de salud, es muy importante tener el conocimiento y la experiencia necesaria para poder ejercer esta actividad, y también es importante tener los diversos valores y características que un supervisor debe tener, para así poder realizar la evaluación de acuerdo a los indicadores y así poder brindar los servicios de calidad y con eficiencia y prestar las atenciones adecuadas a quienes lo necesiten.

Referencias

UDS. (s.f.). *plataformaeducativauds*. Recuperado el 07 de Abril de 2021, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>