



ENSAYO

Calidad en los servicios de enfermería

- **Nombre de alumno:** Marvi Hernández Ramos.
- **Materia:** calidad en los servicios de enfermería
- **Nombre del profesor:** Lic. María del Carmen López.
- **Carrera:** Lic. En Enfermería
- **Grupo y cuatrimestre:** 8° “A”.

Calidad en servicios de enfermería

Introducción

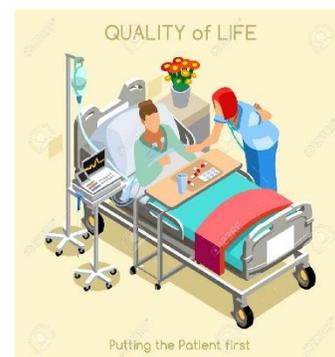
Desde hace muchos tiempo la profesión que ha desempeñado y brindado sus conocimientos con la sociedad con el compromiso firme de ayudar a todo aquel que lo requiera, el personal de enfermería se ha caracterizado por ser una labor muy noble para el ser humano y brinda sus servicios para bien de otros seres humanos y siempre a tratado de que sea de la mejor manera posible, más sin embargo desde hace muchos años se implementaron normas de calidad para los usuarios y reciban un servicio de calidad ¿pero que es calidad? La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. En la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”. La calidad en salud nace y desarrolla en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero tenemos que tener presente que este desarrollo ha sido en forma lenta y paulatina. Mas sin embargo hoy en día existe ya un gran nivel de calidad talvez no en su totalidad pero si mejor que antes pues desde la formación de los nuevos profesionales de la salud se empiezan a formar con nuevos conocimientos en el tema de calidad como esta materia que estamos cursando **calidad en los servicios de enfermería** que nos ayuda a entender y saber brindar un servicios una labor pero de calidad para los usuarios de salud.

Calidad en salud

Para poder alcanzar estándares de calidad aceptables es necesario que todo el personal labora en una institución pública o privada cumpla con las normas y reglas ya establecidas dentro y fuera de ella, paro poder tener cambios verdaderos en el servicio y evitar errores durante la práctica. Según La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores:

un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

El personal de salud debe implementar instrumentos para la mejora de los servicios como el diagrama de Pareto esta herramienta sirve para la mejora de los problemas y se puedan plantear un análisis completo de los problemas actuales y se puedan dar resolver para poder brindar mejor calidad a los usuarios del servicio. Árbol de Problemas, Colocar el problema principal en el centro del árbol Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia. El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan, así como los efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol. En este punto es importante recordar que el problema central no debe ser planteado como la falta de una solución, de esta forma se puede tener mayor calidad en los servicios de salud si se usan de forma correcta.



La calidad de atención en enfermería. En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión en la actualidad se está llegando a la cima de la calidad pues ya hay suficiente tecnología, herramientas y medios ya establecidos que nos permitirán a los profesionales de la salud brindar ese servicio de calidad que el usuario reclama desde hace ya muchos años para su beneficio, se pudo lograr mediante la implementación de tres enfoques de la calidad estas son la calidad en el área técnica, la calidad humana y el entorno de calidad, en estas tres áreas se garantiza el desempeño técnico del servicio, la buena atención personal del servicio y la calidad de las instalaciones del servicio al usuario.

La calidad se ha vinculado con la calidad pues estas deben ir de la mano al principio esto solo era pensado en mejorar cosas como productos, máquinas de trabajo pero surgió la necesidad de mejorar la calidad en la atención de los servicios prestados

en la salud permitió La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados sino que reduce los costos en la prestación de los servicios para estas mejoras se tienen en cuenta estos principios: Enfoque en el Usuario, Entender el trabajo como proceso y sistema y también Trabajo en Equipo.

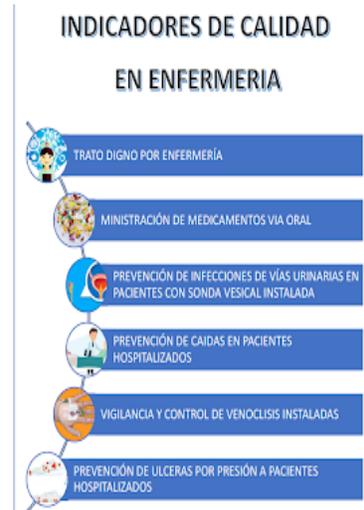
Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería. El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios. Los indicadores de calidad son procedimientos específicos para los usuarios estos son: Baño de regadera, Alimentación Ministración de medicamentos por vía oral, Descanso y sueño.

Indicadores de calidad

1. Ministración de medicamentos por vía oral 2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada 3. Trato digno 4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados 5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados 6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada. 7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia 8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs 9. Notas y registros de enfermería.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

La atención de los servicios de enfermería ya es un derecho para los usuarios estos criterios medidos por distintos estándares de calidad, la calidad también debe ser evaluada por las mismas instituciones públicas para verificar que se está prestando el servicio de forma correcta y esta cumple con todos los requerimientos de tipo legal sin importar si es servicio público o privado como se miden estos servicios están medidos por indicadores de calidad que son para determinar el rendimiento de las funciones o procesos que son los siguientes : Pertenencia, Sensibilidad, Especificidad, Exclusividad, Validez, Confiabilidad, Comprensibilidad.



Todos estos cuidados y que se le brindan al usuario deben quedar debidamente registrado en las hojas y anotaciones de enfermería pues es la evidencia escrita de todos los cuidados del paciente, estos apuntes permiten que exista una continuidad de cuidados y la supervisión de los cuidados de enfermería asegura que todos los usuarios de los servicios de salud obtengan el máximo de beneficios, el supervisor debe planear su día a día laboral para que se presten los mejores servicios con ética profesional , 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.

Conclusión

Para finalizar el tema quiero concluir con que para poder mejorar los servicios de administración y la calidad en los servicios de enfermería todos los profesionales de la salud tiene que apegarse a las normas y políticas de sus instituciones ya sean públicas o privadas para poder mejor también se tiene que tener el perfil adecuado en lo académico y estar actualizado de las nuevas normas pues a lo largo del tiempo siempre podrían haber dificultades que impidan alcanzar la calidad total pero el mismo tiempo nos brindara mejores tecnologías, equipo mejorado, nuevas herramientas que permitirán llegar a esa calidad total que le dará a los usuarios la satisfacción total al usar los servicios de salud pero para poder alcanzar el éxito depende de todos desde le personal técnico, administrativo y de los gobiernos locales y federales vigilar que todo se cumpla como lo estipula las leyes y normas vigentes.