

**Nombre de la alumna: Andrea Dolores  
Aguilar Calvo**

**Nombre del profesor: María del  
Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Ensayo de la  
segunda y cuarta unidad de la  
antología**

**Materia: calidad en los servicios de  
enfermería**

**Grado: 8 cuatrimestre**

**Grupo: "A"**

## Introducción

En este ensayo se desarrollara dos unidades el cual para mi punto de vista estas están muy enlazadas una con la otra en cuanto su información, en la primera unidad que es referente a la unidad numero dos nos va hablar sobre la calidad de atención en salud, el cual espero tener una información más concreta sobre el tema, ya que como enfermería tenemos que tener muy claro que es calidad de atención, para no cometer errores y ser de la mejor manera con los pacientes, También podremos encontrar en esta unidad los instrumentos para mejora continua, pero lo más importante es tener en cuenta a que estamos enfrentándonos en una institución, es el caso del siguiente punto que nos va hablar sobre la evaluación de calidad, que se llevara a cabo por los programas de Gestión de la Calidad, entonces de esta manera nos podemos dar cuenta que podemos estar muy comprometidos con los pacientes, con la institución, y con la ley, de esta manera es muy importante los temas que se van a desarrollar, de esta manera reconoceremos la calidad en la atención de enfermería, el cual en los siguientes puntos de la unidad nos explicaran que existen estándares e indicadores de enfermería, y que son herramientas indispensables para realizar en perfección todas las actividades, y por último en la segunda unidad que nos referimos a la cuarta unidad, nos enseñara que en enfermería existe un control para su labor y que está dirigido por la supervisión de enfermería, el cual también nos sigue hablando de los indicadores de calidad. Espero que con estos temas tenga gran información y pueda laborar en una institución con cautela, para mí y mis pacientes.

## **UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION**

### **2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.**

Para desarrollar este punto de la unidad es necesario saber que es calidad de atención en salud, según la antología de Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril) menciona que es “satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.” (p. 36). De esta manera podemos decir que la satisfacción de las necesidades de nuestro paciente y también de sus exigencias es para ellos un derecho que tiene dentro del hospital y para nosotros un deber de realizar todas las actividades con calidad para satisfacer a nuestro paciente y favorecer su salud. Para ello también tenemos que tener en cuenta que según la OMS exige que para dar una atención de calidad es necesario ser profesionistas de excelencia de esta manera no pondremos en riesgo la salud de nuestro paciente y también abriría un mayor grado de calidad y pronta recuperación de nuestro paciente.

También menciona la antología de Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril) que “Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud.” (p. 36 -37). Entonces para lograrlo debemos tener muy en cuenta que en una área de trabajo en los hospitales que estamos de la mano trabajando con la gestión de calidad, el cual nos exige desarrollar un servicio de calidad, y más que nada que estamos con comprometidos legalmente y con la ética del estado, de esta manera no podemos tener margen de error, ya que nos podría perjudicar legalmente.

#### **2.1.1.- Instrumentos de mejora continúa.**

En este punto nos habla sobre instrumento que nos servirá como para mejorar en nuestro desempeño laboral, son dos pero primero está el diagrama de Pareto que nos ayudara a ordenar nuestros problemas, principalmente ordenar cuales son los principales y el orden que se llevara, de esta manera vamos asignando e identificando las causas o categorías importantes de los problemas, y nos ayudara para tener un control de ellos, y no pasar por desapercibido algún problema que es más necesario resolver que otros, de esta manera llevaremos un orden y un control, para tener una mayor facilidad de resolución. También el

árbol de los problemas, es una manera gráfica de poder ordenar nuestros problemas como el diagrama anterior, principalmente se colocara el problema de origen o el principal y enseguida sus causas, el chiste aquí, es saber pensar y realizar estos diagramas de ayuda ya que si no razonamos bien nos puede ir mal, así que esto se tiene que hacer bien para tener buenos resultados.

#### 2.1.2.- Evaluación de la calidad.

En la antología nos puede dar la explicación que para la evaluación de calidad fue creada para el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, el cual tiene como visión que se apliquen metodologías y herramientas de calidad, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, entonces de esta manera tenemos que tener en cuenta de que este programa nos rige para realizar de la mejor manera nuestras actividades en las instituciones que se labore, podemos darnos cuenta de que existe alguien que lideré y tenga el compromiso de jefatura que es el que se hará responsable de nuestras actividades, también se creara proyectos y herramientas de mejora, existirá herramientas de calidad y métodos para la solución de problemas, también la jefatura evaluara el trabajo de equipo, y la creatividad de las soluciones de problemas, también se incorporara aspectos de vigilancia para la calidad de salud, y por ultimo podremos examinar los resultados planteados, que obviamente si se lleva a cabo estos puntos los resultados serán buenos.

#### 2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

En este tema pues nos podemos dar cuenta de que ya no habla de la calidad de atención en salud, si no específicamente nos está hablando específicamente en enfermería, por lo que se refiere en general de todas las actividades que enfermería realiza, que de hecho son muchas, pero que la enfermera tiene que ir perfeccionando para ser mejor día con día, que no se debe conformar con los conocimientos que tiene sino más bien seguir perfeccionando, ya que como bien sabemos en enfermería va cambiando técnicas, normas y es actualizado, entonces pienso que siempre debemos de estar pendientes de eso. Profundizando más el tema nos referimos que la enfermería tiene esa responsabilidad de satisfacer al paciente, tener el cuidado de calidad ante ellos, entonces la antología menciona que es muy importante oír al paciente, en su punto de vista sobre el trato que se les brinda, y que puede ser una estrategia para perfeccionar cada día. El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad,

plantea tres dimensiones, nos menciona la antología de Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril): “Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: eficacia, eficiencia, efectividad y continuidad, también Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención y Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.” (p. 46 – 47).

### 2.3.- VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

En este punto más que nada nos habla de la mejora continua, en los procesos de salud, según la antología de Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril) menciona algo importante “la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.” (p.48). entonces nos da entender aquí que podemos tener calidad como por ejemplo en una técnica que se haya actualizado que podría ser más fácil y que puede traer los mismos resultados buenos que anteriormente daba lo importante es que facilite y obtengamos los mismos beneficios, también para mejorar la calidad podemos adquirir los siguientes principios, que son: enfoque en el usuario, entender el trabajo como proceso y sistema, trabajo en equipo, esto nos ayudara para la mejora.

### 2.4.- ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.

En este apartado es muy importante ya que nos habla de los estándares y los indicadores de calidad, para ello es necesario saber la diferencia de un estándar y un indicador que en lo siguiente la antología nos explica Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril) “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.” (p. 50) También podemos describir que los indicadores son aquellos puntos como normas para facilitar las actividades de enfermería y realicemos de manera correcta son los siguientes: Ministración de medicamentos por vía oral, Vigilancia y control de la venoclisis instalada, Trato digno , Prevención de caídas en pacientes hospitalizados, Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados, Prevención de infecciones por sonda vesical instalada, Manejo del niño con hiperbilirrubinemia, Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs, Notas y registros de enfermería. Pienso que son como reglas que dentro de un hospital debemos de cumplir y que hay que llevarlo siempre presente.

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

En esta unidad nos complementa parte de la unidad dos y se desarrollara dos puntos continuos ya que está relacionado los dos puntos de la unidad , sobre el control y evaluación de enfermería, para empezar hablar de control, se puede decir que son actividades que se realiza con un cierto orden para tener mejor facilidad de realizar y con mayor capacidad de que lo realizado este bien y de la mejor manera, ya que el control lo lleva acabo la supervisión de enfermería y ella se encarga de la evaluación de las actividades, para que la institución labore con más calidad y con mejora continua. Los objetivos de un buen control es ofrecer a los pacientes, una atención de calidad, que esas personas estén satisfechos por la atención que se les va a brindar, y que más que nada se saque adelante la salud del paciente y de esta manera también el centro de salud donde se labore tendrá buena expectativa de excelencia si los que laboran en ellas ponen todos de su parte. Las actividades de enfermería son evaluadas a través de los indicadores ya que “Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Es un valor cuantificable que puede usarse para evaluar el rendimiento a través del tiempo por medio de análisis trimestrales de datos acumulados, en vez de sólo ser una evaluación periódica en un momento dado.” Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril) (p. 55).

También podemos evaluar a través de los registros clínicos ya que son la evidencia escrita de los cuidados que se le brindan al paciente, de esta manera nos damos cuenta que el supervisor de enfermería trae consigo una responsabilidad muy grande Calidad de los Servicio de Enfermería (Enero – abril) ““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” (p.57). Entre todos podemos hacer que la institución en que laboremos sea de gran servicio a la sociedad tomando en cuenta que tanto el enfermero como el supervisor tenemos una gran responsabilidad en manos.

## Conclusión

Mi conclusión referente al tema es muy concreta, ya que está muy relacionados los temas, principalmente la calidad en la atención en salud, la enfermera tiene que dárselo al paciente sin distinción alguna, ya que tiene esa responsabilidad y también podemos mencionar que el paciente tiene ese derecho ante la ley, como bien sabemos que existe programas de gestión calidad, estos programas están pendientes de que en la institución que se labore este utilizando los estándares y los indicadores de calidad, en coordinación con los supervisores de enfermería, sabiendo que si no realizamos de la manera correcta nuestras actividades podremos tener problemas legales, pero pienso que si elegimos ser enfermeros no necesitamos a que estemos laborando bajo el miedo de tener problemas legales, si no que se debe dar de manera natural, de tener esa voluntad de dar lo mejor para las personas y que todo sea de calidad, pero también viendo las circunstancias es necesario estas medidas para la seguridad del paciente y por el prestigio de la institución, por ultimo quiero agregar que si en una institución se labore bajo un control adecuado, todo saldrá de la mejor manera, con más eficiencia, y dar todo de sí mismo para que el paciente se sienta satisfecho, y también teniendo en cuenta de que en algún momento nos tocara ser paciente a nosotros mismos o algún familiar y que nos gustaría un trato digno y de calidad. Por eso hay que esforzarnos mucho y tener una mejora día a día.

## Bibliografía

- Antología de Calidad en los servicios de enfermería. Licenciatura en Enfermería. 8º Cuatrimestre. Enero – Abril.