

Alumna:

Itzamaray Martinez Mauricio

Cuatrimestre: Octavo

Grupo: "A"

Docente:

María del Carmen López

Materia:

Calidad de los servicios de enfermería

Ensayo

El presente ensayo tiene como objetivo dar a conocer lo importante que es la calidad en la profesión y cuáles son los factores que se debe de tener para llegar a alcanzarla, ya que ofrecer calidad en los servicios que brindamos es muy importante. De igual forma dar a conocer los instrumentos que nos son útiles para la mejora continua.

UNIDAD II. CALIDAD DE LA ATENCION.

2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

Art. 117.- El concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

Art. 118.- 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.

Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

Art. 120.- Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad

Art. 122.- 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”

Art. 123.- Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados

Art. 124.- La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud

2.1.1.- INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

Diagrama de Pareto.

El diagrama de Pareto es una técnica que consiste en un gráfico de barras que nos ayuda a clasificar la información de mayor a menor, es decir, a determinar que problemas resolver y en qué orden, el objetivo de esta técnica es ayudar a reconocer los problemas más importantes en los que se debería enfocar y solucionarlos.

Árbol de problemas.

El árbol de problemas es una técnica que se emplea para identificar una situación negativa, es decir, el problema central, el cual se intenta solucionar.

¿Cómo construirlo?

A. Colocar la idea principal en el centro del árbol.

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.

B. Identificar las causas del problema principal.

Antes de elaborar el árbol propiamente dicho es necesario realizar una «lluvia de ideas» que permita identificar las posibles causas del problema.

C. Relacionar las causas entre sí.

En este paso es necesario agrupar las causas de acuerdo a su relación con el problema central.

D. Agrupar las causas dentro del árbol de causas.

En este paso se relacionan las causas, ordenadas de acuerdo con su conexión con el problema principal, construyendo de esta manera el árbol de causas.

E. Identificar los efectos del problema principal.

Los efectos de un problema permiten imaginar la situación que existiría si el proyecto no se implementara, es decir, si el primero subsistiera.

F. Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

Tal como se realizó con las causas, es necesario agrupar los efectos seleccionados de acuerdo a su relación con el problema principal. De esta manera, se reconocen efectos directos de primer nivel (consecuencias inmediatas del problema principal) y efectos indirectos de niveles mayores (consecuencias de otros efectos del problema).

2.1.2.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora:

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.
- 2.-Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
- 3.-Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
- 4.-Trabajo en Equipo
- 5.- Creatividad
- 6.- Incorpora el enfoque intercultural
7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- 8.- Resultados

2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA.

La Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

- a) Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención
- b) Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención
- c) Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.

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

La calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente. La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

Principios del Mejoramiento de la Calidad.

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

- Enfoque en el Usuario: consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.
- Entender el trabajo como proceso y sistema: Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.
- Trabajo en Equipo: En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización

2.4.- 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.

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.

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

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

Un derecho del paciente es recibir calidad de atención, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del sistema nacional de salud.

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.

Evaluación de los indicadores de enfermería:

Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. La selección de los 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

4.-2 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.

4.3.- SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

La supervisión en enfermería es una de las responsabilidades más grande que puede ejercer un profesional. Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado

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, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería.

En conclusión, la calidad es un concepto muy amplio que requiere de esfuerzo para poder lograrla, la calidad en la atención a la salud se necesita de varios factores para lograrlo como satisfacer las necesidades del paciente sin ponerlo en riesgo, en enfermería

existen indicadores de calidad los cuales nos ayudan a saber si los servicios que brindamos son de calidad. Ofrecer servicios de calidad es muy importante ya que satisfacemos y ayudamos a una buena recuperación de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

UDS. (Enero-abril). Unidad II: Calidad de la atención y Unidad IV. El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería. En *Antología: Calidad de los servicios de enfermería*. (págs. 36-51 y 54-59).