



ENSAYO

- Nombre de alumna: Claudia Donaji Trujillo Gallegos.
- Materia: calidad en los servicios de enfermería.
- Nombre del profesor: María del Carmen López Silba
- Carrera: Lic. En Enfermería.
- Cuatrimestre y grupo: Octavo A.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Introducción

A lo largo de la vida la profesión de enfermería ha sido una labor de gran compromiso humano y de valor profesional, la calidad que brindamos en los servicios de enfermería es la característica primordial que el servicio debe de brindar, dado a que esta es la que nos distingue en ser profesionales, el compromiso de actuar con bien y buscar únicamente la satisfacción del paciente y el bienestar del mismo, de la mejor manera posible, es lo que logramos al dar una atención de calidad. En el área de enfermería como en diversas profesiones, es necesario contar con un control y evaluación de calidad, para determinar el beneficio que este proporciona al ser empleado de la manera correcta.

Es muy importante conocer la finalidad que tienen los servicios de calidad y la forma en la que estos deben de ser manejados, la calidad de enfermería esta implementada por autoridades en la salud y busca que en cada institución sin distinción por su nivel de atención, logre brindar atención de excelencia, de modo que se eliminen errores y complicaciones en la salud de los pacientes, mejorando el rendimiento de las instituciones.

Desarrollo

La calidad de atención en los servicios de enfermería inicia con la finalidad de lograr un cambio en los niveles de atención y buscando disminuir los errores del servicio y por lo tanto mejorar el rendimiento de las instituciones sanitarias. Según la OMS menciona que “los requisitos necesarios para la calidad son: alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente y valoración del impacto final en la salud”, esto indica que el personal debe de contar con todas estas características para brindar un servicio de salud con calidad, para evitar riesgos en la salud del paciente y para dar lo mejor.

Para lograr la calidad de servicio en una institución de forma general, se necesita que el personal de salud participen de las normas y políticas de calidad que se han concretado

en cada institución, que se lleven a cabo y se logren cumplir los objetivos que tienen; este es un compromiso que cada profesional debe de aceptar al formar parte de un equipo de salud, es su responsabilidad hacer validos los derechos de cada paciente y tener en mente siempre los principios que se deben de emplear en cada momento y así dar satisfacción al paciente.

Es claro que la calidad de enfermería además de contar con un control y políticas a seguir, deberá ser evaluada tanto de parte de un supervisor, como del mismo paciente, ya que el mismo deberá ser el que proporcione su propio concepto de la satisfacción de los servicios que se le están brindando, recordando que en beneficio no solo se reflejara de forma física, sino también de forma verbal por parte del paciente.

Los instrumentos que el personal de salud puede implementar para mejorar el servicio y la atención son la elaboración del diagrama de Pareto, que ayudara a determinar el orden de los problemas y a cómo resolverlos por medio de un gráfico de barras verticales, es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar o plasmar la información; otro de estos es el árbol de problemas, es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada según como este corresponda, el problema principal es el tronco del árbol, se requiere identificar las raíces (causas que lo generan), así como los efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol.

Estas herramientas de mejora, ayudaran a organizar la información que se rescata (información sobre problemas y conflictos dentro del área de salud) y a poder plantear estrategias para resolver los problemas, logrando aumentar la calidad en los servicios que se proporciona a cada paciente, de una forma más fácil de comprender y lograr objetivos que mejoren la atención.

Al contar con estos recursos que nos permitan plantear estrategias para mejorar el servicio de enfermería, se deberán de llevar en marcha y seguir las políticas planteadas para brindar el mejor servicio, al llevar a cabo esto es necesario evaluar los resultados, por lo tanto se manejan algunos criterios de evaluación para el proyecto de mejora.

Los criterios de evaluación pueden incluir: el Liderazgo y Compromiso de la jefatura o gerencia, la Identificación y selección del proyecto de mejora, métodos de solución de problemas y herramientas de calidad, trabajo en equipo, creatividad, incorporación del enfoque intercultural, también la incorporación de aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud y la efectividad de los resultados. La importancia de implementar estos criterios es que la “calidad” no se enfoca únicamente en la innovación de los equipos tecnológicos, si no en el trato que brinda el personal de salud al enfermo y la efectividad de los procedimientos que realiza.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones en las que se pueden representar la calidad: La primera de estas es la calidad técnica, que hace enfoque en la efectividad de lograr objetivos, seguimiento de normas, uso adecuado de recursos, y la continuidad del servicio al igual que el logro de mejores resultados en los aspectos técnicos. La segunda es la calidad humana, se busca brindar respeto al paciente y hacer valer sus derechos a la salud, de modo que se le proporcione información concreta sobre su progreso y manifestaciones, mantener interés por sus intereses, tratarlo con amabilidad, y tener ética profesional con el paciente. La tercera dimensión es el entorno de calidad, que implica dar un nivel básico de comodidad al paciente como: privacidad, limpieza, un ambiente tranquilo, entre otros. Estos son los ámbitos en los que la calidad deben de estar presentes, para llevarlos a cabo existen indicadores de calidad.

Los criterios de evaluación en la calidad de enfermería se pueden basar del tipo de recursos que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer las necesidades del paciente. La evaluación incluye métodos para reconocer, diagnosticar y establecer acciones directas o indirectas que contribuyan al logro de metas de la institución.

La calidad deberá ser evaluada tomando en cuenta el grado de compromiso en la política pública y los servicios reglamentarios, comparados con el grado de satisfacción que los pacientes expresen al recibir la atención, identificado con el instrumento de medición de la satisfacción.

La evaluación de calidad se basa en la comparación de lo que se planea hacer con lo que se ha logrado, los indicadores de calidad ayudan a medir el rendimiento de las

funciones y los progresos que han tenido con el servicio, son la herramienta cuantificable que evalúa el rendimiento del trabajo y sirve como parámetro de la evaluación en la asistencia sanitaria. Los cuales tienen criterios de medición para evaluar la calidad de los servicios, estos incluyen: la 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 1.500 grs, notas y registros de enfermería.

Para respaldar la evaluación de calidad de atención, los registros clínicos de enfermería plasman cada uno de los cuidados y procedimientos que se realizan a los pacientes y demuestran el compromiso y el orden que el personal tiene al igual que la realización correcta de procedimientos indicados. Las acciones que el personal de enfermería realiza deben ser evaluadas y vigiladas constantemente por profesionales superiores, esto toma una gran responsabilidad tanto en el personal como en el supervisor, ya que el supervisor está encargado de corregir cualquier método incorrecto.

Conclusión

En la carrera de enfermería es necesario recordar que estamos tratando con seres humanos, los cuales son más que un cuerpo, es necesario tratarlos con respeto, humanidad y hacer todo lo posible para lograr el bienestar de su salud, brindar una asistencia de calidad es de gran importancia y es aquello que nos distingue de ser profesionales y expertos en la salud. La supervisión del trabajo de enfermería es primordial para localizar la dirección en la que nos está llevando el trabajo que damos y poder re indicar la atención en el momento que se necesite.

La calidad de enfermería no solo es algo para poner una institución en reconocimiento, es un derecho del paciente que está recibiendo asistencia y es nuestro deber como profesionales de salud hacerlo valer y garantizar el bienestar del individuo hasta nuestro alcance y procurar la excelencia en todo lo que hagamos, esa es la importancia de la calidad de enfermería.

BIBLIOGRAFIA

Antología Calidad en los servicios de enfermería. (2021) Licenciatura en Enfermería, adquirida de plataforma escolar UDS.com (páginas: 36-51 y 54-59.)