

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Alumna: Adriana Janeth Pérez García
- Docente: María del Carmen López Silva
- Trabajo: ensayo
- **Materia** Calidad en los servicios de enfermería
- **Carrera** Enfermería
- **Semestre/
cuatrimestre** 8vo cuatrimestre

Todo texto se trabajará con Gill San Mt 12, interlineado 1.5

Calidad de atención

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que espera. Es satisfacer las necesidades del paciente de manera consiente en todos los aspectos. Y de eso hablaremos en el siguiente texto.

Calidad de atención de salud

Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual pero también entra lo que es su entorno familiar y de la sociedad por todo aquel personal que labora en una institución de salud como son las clínicas, hospitales, sanatorios etc. Desde el personal de enfermería, médico, químico, hasta el personal administrativo debe de actuar de forma eficiente, con los recursos suficientes para lograr la recuperación o rehabilitación de los enfermos.

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores:

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.

Estos dos primeros quiero hacer el comentario el por qué creo que son importantes.

Nos dice que hay que brindar un servicio amable en el que no se cometan errores, intentando que estos servicios se han de manera correcta y eficaz para que así el paciente tenga esa sensación de que en la unidad médica se les da un trato digno a pesar de que tienen diferentes creencias o por su posibilidad económica.

Instrumentos de mejora continúa

El diagrama de Pareto nos ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden y se usa 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 información a grupos interesados.

Por lo que nos menciona entiendo que con este diagrama podemos buscar los puntos débiles a los procesos y servicios que se le estén brindando y nos ayuda a actuar para su beneficio.

Evaluación de la calidad

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

1. Liderazgo y compromiso de la jefatura/gerencia

Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura/gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

2.- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

3.- Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad.

4.- trabajo en Equipo

Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de la calidad común, la planificación de las acciones, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación.

5.- Creatividad

Calidad de atención de enfermería

Es la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios.

Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de este, pero el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación. La satisfacción del paciente es un indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

Enfermería enfrenta la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

Sus dimensiones son calidad técnica, calidad humana y entorno de calidad.

Puedo decir que la calidad de atención de enfermería se refiere a la calidad en los cuidados diagnósticos y tratamientos que le brinda el personal de enfermería de forma en que se relaciona enfermería de forma multidisciplinaria para poder hacer su trabajo, de una forma eficiente y efectiva en donde el personal de enfermería logre demostrar sus habilidades así como sus conocimientos y experiencia.

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

Tiene un conjunto de técnicas que incorpora: el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de mejores procesos, resultados y mayor satisfacción.

El mejoramiento continuo incluye no solo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permite el mejor uso de los recursos.

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

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 resultados de satisfacción de los usuarios.

La inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente.

Indicadores: Su objetivo es mejorar la calidad de los servicios de enfermería

Los indicadores de calidad de segundo nivel:

Ministración de medicamentos vía oral

Prevención de caída en paciente hospitalizado

Manejo del niño con hiperbilirrubinemia

Vigilancia y control de venoclisis instalada

Prevención de úlceras por presión a pacientes hospitalizados

Trato digno

Notas y registros de enfermería

Prevención de infecciones por sonda vesical instalada

Unidad IV el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

Criterios de evaluación de la atención.

Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud. La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones que contribuyan a alcanzar las metas de la institución.

Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo.

La calidad debe ser evaluada tomando como inicio el grado de compromiso en la política pública y los servicios 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.

Evaluación de los indicadores de enfermería:

Indicadores 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.

Un indicador se puede definir como una medida que se usa 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.

Nos dice como evaluar la calidad a través de indicadores y nos sirve para darnos cuenta si estamos haciendo lo que debemos de acuerdo a las necesidades de cada uno y pues de cierta manera los indicadores nos exigen para hacer lo que debemos hacer en el momento correcto porque si no los resultados de los indicadores serán muy negativos.

Y con la poca experiencia que tuve en el hospital materno pues considero que en el área de labor y expulsión los resultados de los indicadores de calidad son buenos porque vi mucha dedicación e importancia en la atención que se le da a las pacientes de que no tengan la presión alta en estar checando él bebé como va encajando y la dilatación que tiene la mamá y en la área de expulsión actúa rápido al evaluar al bebé y me pareció muy buena la atención con respecto al salvaguardar la salud del bebé

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.

Los registros clínicos son indispensables en cualquier institución de salud porque son los que nos respalda como enfermeros y gracias a los registros sabemos que medicamentos vamos a aplicar y hora sabemos si hay procedimientos que realizar o los que se le han realizado.

Supervisión de la atención de enfermería.

La supervisión en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional.

“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”

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.

Por ejemplo en el hospital hay un encargado de las áreas y en una ocasión paso a supervisar creo no supe bien su función pero platico con las enfermeras en el área que estaba y les dijo de los cuidados que les deben de dar a los pacientes tratarlos con respeto y que deben de ser éticos y estar pendiente con sus necesidades para que estén lo más cómodo posible.

Puedo concluir que todo lo que aquí se menciona es de suma importancia ya que todo se relaciona con el beneficio que deben de recibir los pacientes de parte de los enfermeros y que cualquier error por mínimo que sea puede usar graves daños al paciente y pues considero que si elegimos esta profesión es porque nos gusta y

debemos de ejercer nuestra profesión con dedicación, amor a nuestra profesión porque son personas con las que trabajamos.

Bibliografía: documentos brindados por la docente María del Carmen López Silva principalmente del documento **calidad en los servicios de enfermería. Y de lo que pude entender de las lecturas y de las prácticas en el hospital que fueron pocas.**