



PASIÓN POR EDUCAR

**ASINGATURA:**  
CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**CARRERA:**  
LICENCIATURA EN ENFERMERIA

**GRADO Y GRUPO:**  
8° "A"

**MODALIDAD:**  
SEMIESCOLARIZADO (SÁBADO)

**CATEDRÁTICO:**  
MASS. MARIA DEL CARMEN LÓPEZ SILBA

**ALUMNA:**  
LÓPEZ TRUJILLO GUADALUPE MONTZERRATH

**NÚMERO DE MATRÍCULA:**  
409418071

**ACTIVIDAD:**  
ENSAYO DE 2ª Y 4ª UNIDAD

## INTRODUCCIÓN

Hablar de calidad es algo subjetivo, pues depende de la percepción de las personas y como es de imaginarse la percepción siempre varia de uno a otro, como no hay una definición universal, podemos decir que la calidad es la capacidad o aptitud que tiene un producto o servicio de satisfacer los deseos y necesidades de un cliente en un momento específico.

Cuando llevamos la definición de calidad al campo de los Servicios de Salud toma más relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera.

Actualmente, la calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en los Servicios de Salud, en un medio donde, otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes, considerando que como profesionistas nos vamos a adentrar al mundo de la atención en salud es completamente lógico y relevante que este sea uno de los temas más importantes a abordar dentro de nuestra formación académica, por lo cual este ensayo redactara precisamente los aspectos más relevantes e importantes no solo de la calidad en servicios de salud si no también en los cuidados del personal de enfermería en las instituciones, con la finalidad de resaltar la importancia de la calidad en estos tiempos tan complejos.

## DESARROLLO

Si bien no se tiene una definición establecida de forma universal para el concepto de calidad de la atención en salud, todos tenemos por entendido que esto se refiere a la satisfacción de las necesidades y exigencias de tanto el paciente su familia y la sociedad a la que prestamos nuestros servicios, basada en una organización cuyo objetivo es lograr los niveles de excelencia, además de la eliminación de los errores y por supuesto mejorar el rendimiento y efectividad de los servicios de las diversas instituciones que se dedican al área de la salud, ya sean estas públicas o privadas, la organización mundial de la salud nos dice que los requisitos para alcanzar la calidad en la salud son: 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 de dichos cuidados al final del servicio prestado.

Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, relacionamos la satisfacción del usuario con indicadores como son menor mortalidad, baja

readmisión de los pacientes, baja demanda por mala práctica, disminución de costos, mayor rentabilidad, optimización de recursos, tiempos de ocupación, satisfacción del cliente, reducción de listas de espera, etcétera. Los esfuerzos máximos deben de orientarse a cómo se hacen las cosas es importante estandarizar los procesos y acreditar los servicios, herramientas que permitirán progresar la calidad a mejor trato del usuario y disminuir los errores clínicos y administrativos.

Considerando que la calidad en salud debe ser entendida por tres dimensiones la humana la científico-técnica y la económico-financiera, cada una de ellas muy importante para que se lleve a cabo dicha calidad, es necesario que el equipo de salud en este caso en las instituciones tienen que trazar sus objetivos así como la planificación de estrategias para conseguirlos a través de implementación de programas y por supuesto control de los resultados de sus acciones, para evaluar si éstas son de calidad deben de ser sometidos a ciertos controles de calidad aceptados de forma universal un ejemplo de ello serían las normas oficiales mexicanas o el seguimiento de las guías de práctica clínica las cuales nos indican el correcto proceder en diversas patologías según los niveles de atención, la evaluación de la calidad le corresponde a ciertos miembros de la institución cómo son los prestadores, los usuarios y los administradores de salud, los prestadores de los servicios de salud deben de tener ciertas características presentes como son la responsabilidad, la ética, la efectividad, eficiencia y el uso adecuado de la tecnología que tenga disponible para brindar un buen servicio, todas estas características nos permitirán obtener una calidad en la atención.

Se sabe de diversos instrumentos para mantener el control interno de la calidad estos se conocen como “de mejora continua”, dentro de los cuales encontramos el diagrama de Pareto, el cual es un gráfico de barras el cual ayuda a determinar los problemas a resolver y la relevancia de estos para darles un orden de prioridad, otro ejemplo son los Husos, los cuales comparan causas y comunican información de los grupos interesados, el árbol de problemas establece causas efectos de un problema y ordena de forma estructurada en función a su correspondencia.

Como antes se mencionó existen instituciones como el ministerio de salud o el proyecto AMARES, quienes hacen evidente la necesidad de los programas de gestión de calidad con la finalidad de evidenciar las mejoras en la atención, las cuales se perciben a través de la satisfacción de la población o los pacientes para superar los problemas y garantizar la calidad en los servicios de salud, dentro de los criterios de evaluación de proyectos de mejora se encuentra

el liderazgo y compromiso de la jefatura, la identificación y selección del proyecto de mejora, los métodos de solución de problemas y herramientas de calidad, el trabajo en equipo, la creatividad, la incorporación del enfoque intercultural, la incorporación de aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud y por supuesto los resultados en donde se examinan que lo planteado por el proyecto haya sido cumplido.

De entre las muchas profesiones que existen en el mundo actual en donde ciencia tecnología e información están al alcance de todos los profesionistas es precisamente la enfermería una de las profesiones que más necesita perfeccionar los procesos de trabajo para garantizar la calidad de sus clientes o pacientes, sabemos perfectamente que la esperanza de vida ha aumentado con el paso del tiempo debido a que cada vez hay mejora en los servicios de salud, si bien sabemos que existen muchos países que en la actualidad tienen deficiencia en sus servicios de salud sabemos que otros más buscan la mejora cada día, la enfermería tiene conciencia de la responsabilidad que es necesaria ante la calidad de los cuidados que le brinda a sus pacientes y el compromiso que tiene con la institución, con la ética, con las leyes y normas que rigen tan importante profesión, así como la forma en que contribuye para el desempeño de la evaluación del cuidado y la satisfacción de sus pacientes, es precisamente la satisfacción de su paciente la que ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para valorar el conjunto de percepciones relacionadas a la atención que recibe, la calidad incluye la efectividad de los cuidados pero también se relaciona con la interacción social que existe entre el usuario en este caso los pacientes y los prestadores de servicio en este caso los enfermeros, desde la actitud de brindar sus servicios, la cordialidad y el respeto que muestre, sabemos que el Sistema nacional de gestión de calidad plantea tres dimensiones de precisamente la calidad, estas son: la calidad técnica relacionada a los aspectos técnicos de la atención, en donde se menciona la efectividad, eficacia, eficiencia y continuidad de los servicios, así como la integridad, posterior a ella sigue la calidad humana que se refiere al aspecto humano de la atención y se refleja en el respeto a los derechos humanos, que se proporcione una información completa, veraz y oportuna, que sea entendible, la amabilidad, trato cordial y cálido, la ética, etc.

Según juran la satisfacción del usuario es la meta principal, la calidad es un derecho ciudadano sobre el que se debe de trabajar intensamente, la mejora de la calidad utiliza un conjunto de técnicas para incorporar el pensamiento sistémico, el análisis de la información y el trabajo en equipo para obtener mayor satisfacción, la calidad se puede mejorar realizando algunos cambios

sin necesidad de incrementar los recursos utilizados, sino que los recursos sean utilizados de mejor forma.

Para poder medir la calidad de los servicios de enfermería se crearon los indicadores de calidad en el Sistema nacional de salud, ejemplo de alguno de ellos es la administración de medicamentos por vía oral, la vigilancia y control de venoclisis instalada, trato digno, prevención de caídas en pacientes hospitalizados, prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizados, notas y registros de enfermería, sin embargo ésta es una pequeña porción de todas los indicadores que nos dan una idea de si los servicios que se están brindando son o no los correctos, dentro de estos indicadores encontramos los indicadores centinela, qué son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, están también los indicadores trazadores que registran y evalúan el evento qué indica deficiencia o no en la calidad de un área en específico, los indicadores positivos que se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican el cumplimiento de los estándares, y por supuesto a la inversa encontramos los indicadores negativos que hacen referencia a lo contrario, es decir a un evento no deseable el cual representa un problema que debe ser abordado por medio de acciones e intervenciones para atenderse y solucionar dicho problema, los registros de enfermería para nosotros son todo, ya que estos son nuestra evidencia escrita de todos los cuidados que le otorgamos a nuestro paciente, por lo cual es una forma de coordinarnos y comunicarnos entre profesionales de la salud, la realización correcta de estos permite una continuidad de los cuidados y seguridad del paciente por lo consiguiente una efectividad en la calidad de la atención.

Una de las funciones más importantes en el área de enfermería es la que realiza el supervisor de enfermería porque éste es quien 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 los pacientes la comunidad y que asegure que los cuidados sean de la mayor calidad y los recursos con la mejor relación costo-beneficio, dentro de sus principales funciones está el planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado así como la dotación de recursos humanos, insumos y materiales atención a las necesidades de los usuarios y el las familias, el control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios por lo cual se desarrolla en todas las áreas y aspectos técnicos y principios éticos que permitan garantizar la calidad del servicio que se presta yacen instituciones públicas o no.

## CONCLUSIÓN

Enfermería es una de las profesiones que a mi considero es de las más importantes del mundo, un claro ejemplo fue precisamente durante esta contingencia en la que el personal fue de lo más necesario para poder salir adelante, así pues al ser de las más importantes es de las que deben de tener un mayor compromiso con su objeto de trabajo: seres humanos y su salud, por lo cual la calidad de sus cuidados, intervenciones, aportes e investigaciones, es importante para nuestra profesión mantenernos actualizados acerca de los controles de calidad que cada vez evolucionan mas y mas para adoptarlos y ser profesionistas de excelencia y no menos, el realizar el trabajo de forma adecuada con nuestros principios éticos en alto y con el saber que lo que hacemos es lo mejor nos brindara la satisfacción y la certeza de que somos excelentes profesionistas, si todos nosotros ponemos en práctica esta situación podremos conseguir que nuestro país cada vez sea mejor en el sistema de salud y podremos ayudar cada vez más a nuestra comunidad.

## Bibliografía

SURESTE, U. D. (2021). *Calidad en los servicios de enfermería*. COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS, MEXICO. Recuperado el 04 de 2021 p.36-51, 54-59