

**Nombre de los alumnos:**

**José Ever López Santiz**

**Nombre del trabajo:**

**Cuadro sinóptico**

**Materia:**

**Calidad en los servicios de  
enfermería**

**Grado:**

**8vo cuatrimestre**

**Grupo:**

**“A”**

## CALIDAD DE LA ATENCIÓN

La calidad se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. La Organización Mundial de la Salud define como requisito necesario estos 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.

En estos casos existen instrumentos para la mejora continua; una de ellas es el Diagrama de Pareto este diagrama 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 información a grupos interesados. La otra es el Árbol de Problemas esto busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.

En una buena calidad es necesario evaluarlo, para ir superando los problemas identificados, y garantizar la calidad de los servicios de salud, también requiere de esfuerzo y la visión compartida de los diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario. Para lograrlo es necesario los siguientes factores: 1.-Liderazgo y Compromiso de la jefatura. 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 y Resultados.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a 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 éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación. 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.

El objetivo de la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con

oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

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

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante. Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución. De igual manera 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, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción y, en su caso, por las auditorías tanto contables como administrativas. La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que 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, para esto se necesita un patrón de referencia que para este caso está compuesto por indicadores.

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. Según la profesional, todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad.

Bibliografía: antología de Calidad en los servicios de enfermería.