



LIC. ENFERMERIA.

8 VO. CUATRIMESTRE.

ROSA IZETH GARCIA LOPEZ.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
ENFERMERIA.

PROFESOR: MARIA DEL CARMEN
LOPEZ SILVA.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

En este trabajo analizaremos la información de la segunda y cuarta unidad de la antología en las cuales se nos habla acerca de la calidad de la atención donde se toman puntos importantes como los instrumentos de mejora continua, evaluación de la calidad y la calidad de la atención de enfermería entre otros... En la cuarta unidad se nos habla acerca del control y evaluación como parte de la administración en la atención de enfermería, en donde se nos da a conocer más sobre los criterios y formas de evaluación.

Calidad de la atención de salud.

Se nos establecen varios artículos que se enfocan a la calidad de la prestación de servicios al público en general, se nos habla del trabajo en equipo y las accesiones individuales de cada prestador de servicios y las empresas en este caso se enfoca en las empresas de salud, su personal y su calidad en la atención de los servicios los cuales se deben de enfocar en la atención del paciente, su familia y su entorno. La OMS define como requisitos necesarios 6 principales factores dentro de los cuales se encuentran:

- 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.
- valoración del impacto final en la salud.

Debe de estar englobado a la dimensión humana, científico – técnica y económico-financiera. se nos habla acerca de los nuevos modelos de atención los cuales están avalados

por el razonamiento científico, ético y social . Todo esto está especificado dentro de un sistema de aseguramiento de calidad. Todas las empresas y servicios dedicados a satisfacer las necesidades de las personas deben de estar en mejora continua para mejorar la calidad de sus productos o servicios, el diagrama de Pareto es un instrumento grafico de mejora el cual organiza las prioridades mediante barras estas son ordenadas de mayor a menor prioridad y costo. Ayuda a establecer prioridades de una manera organizada en orden descendente permitiendo identificar la frecuencia en la que suceden. El árbol de problemas es otra herramienta que nos ayuda a mejorar los servicios de salud, este método busca establecer las causas y efectos de un problema, los ordena de una forma estructurada en función a su correspondencia, el problema es centrado en el tronco del árbol mientras las causas se van desglosando en cada una de sus raíces ordenándolas y relacionándolas entre sí. La estructura del árbol de problemas esta compuesta por diferentes pasos.

1. Colocar el problema principal en el centro del árbol.
2. Identificar las causas del problema principal.
3. Relacionar las causas entre sí.
4. Agrupar las causas dentro del árbol.
5. Identificar los efectos del problema principal.
6. Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

El sistema de gestión de calidad plantea como visión el que la calidad sea reconocida explícita y fehaciente como un valor en la cultura organizacional de los Establecimientos de Salud, que se apliquen metodologías y herramientas de calidad, desarrollados en forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, las instituciones de salud y la sociedad en general, que permita evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son

percibidas con satisfacción por la población. Ayuda a identificar y superar problemas garantizando los servicios de salud para esto se requiere de la visión y el esfuerzo de diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario el cual pasa progresivamente por el proceso de autoevaluación para el mejoramiento continuo. Los criterios para la evaluación de los proyectos de mejora son el liderazgo y compromiso de la jefatura y gerencia, identificación y selección del proyecto de mejora, método de solución de problemas y herramientas de calidad, trabajo de equipo, calidad, incorpora el enfoque intercultural, incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud y los resultados de todo los pasos mencionados anteriormente. La calidad de la atención en enfermería a sido de gran importancia durante años sin embargo en el contexto del mundo globalizado donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, los profesionales se ven en la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar la calidad de la atención de sus pacientes. La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiere información que beneficie la organización de dichos servicios.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

- Calidad/ técnica referida a los aspectos técnicos de la atención.
- Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención

- Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.

Los estándares son una declaración explícita de la calidad para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y real en los procesos y resultados de satisfacción en los usuarios. La medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante como extensa, las unidades psiquiátricas no pueden estar ajenas a esto; siendo que la salud mental es factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad, la inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente, el equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo y los gastos de la institución.

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

Recibir una atención de calidad es un derecho que tiene cada persona que ingresa a un sector de salud y garantizarla es el trabajo de las instituciones del sistema de salud. La evaluación de la estructura es en donde se encuentra el apoyo de las instituciones de salud es decir el tipo de recursos que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer las demandas del servicio. La accesibilidad es uno de los factores que afectan a la población demandante de estos servicios en algunas ocasiones no cuentan con recursos económicos para acceder a este tipo de servicios mas sin embargo hay factores culturales, sociales y geográficos que también impiden la accesibilidad de las demandas de los servicios de salud. La evaluación de los procesos incluye todos los métodos que se realizan para diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyen alcanzar las metas de la

institución, en esta fase es necesario medir tres componentes el uso, la calidad y la productividad, el primero señala la demanda de servicios de salud durante un periodo recomendable de un año como mínimo para definir las variaciones que presenta la demanda y los servicios de la institución. Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo 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, a institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario. Los indicadores se plantean mediante estructura, proceso y resultado, dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos. 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. La supervisión de enfermería es una de las responsabilidades más grandes que desempeña 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. Las funciones principales de una supervisión son planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado, en enfermería el objetivo principal del supervisor es desarrollar el talento humano en todas las áreas desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos el cual garantiza la calidad del servicio en cualquier institución.

En conclusión podría mencionar que los artículos y reglamentos de las instituciones es necesario tanto como las herramientas de mejora de calidad y el desarrollo de su personal profesional así como la capacitación y preparación para los profesionales de salud ante la nueva tecnología y realización de procedimientos para mejorar la calidad de la atención y las encuestas de satisfacción.

BIBLIOGRAFIA:

Antología octavo cuatrimestre, calidad de los servicios de enfermería, UDS.