

**Elbin Jeremias Velazquez Escalante**

8vo CUTRIMESTRE "B" LICENCIATURA EN  
ENFERMERIA SEMIESCOLARIZADO



**DOCENTE: MARIA DEL CARMEN  
LOPEZ SILBA**

**MATERIA : calidad en los servicios de  
enfermeria**

**TRABAJO: ensayo (unidad 2-4)**

**FECHA: 07/04/2020**

Brindar un servicio implica satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del cliente, en enfermería siempre se busca dar lo mejor para que los pacientes tengan una pronta recuperación, para lograr brindar un servicio de calidad es necesario llevar cierto proceso y trabajar o actuar bajo ciertas normas y protocolos.

Actualmente, la calidad de los servicios de salud ha sido motivo de controversia entre los usuarios del Sistema de Seguridad Social, por cuanto, son parte activa y determinante del mismo. El usuario de hoy es más exigente, no se conforma con una prestación de mala calidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades. Si bien, el término calidad, determina dar al usuario más de lo que espera, es decir, superar sus expectativas, en salud es difícil determinar cuál es ese valor, y más aún dado el concepto no muy erradicado de paciente.

En enfermería, la situación es compleja, puesto que la prestación de servicios viene condicionada con viejos paradigmas donde el “paciente” debe aceptar todo lo que se le haga, sin hacer el más mínimo reproche. Tal vez el tiempo y los cambios dentro de las empresas de salud, han modificado poco a poco la concepción del personal que ahora reconoce y difícilmente acepta esta situación.

Por otra parte, no basta con tener documentados los procedimientos hechos por enfermeras, médicos y personal asistencial y que estos sean conocidos por todos,

pues no hay un seguimiento estricto, el control que asegure el cumplimiento de las actividades.

Cuando no existe una conciencia de calidad en el equipo de salud, se cae en la típica personalización de la prestación del servicio, esto es, que cada quien hace las cosas a su manera. Es común ver en un hospital a un grupo de enfermeros dando manejo médico por “turnos”, se cambia constantemente el tratamiento del usuario sin que se le resuelva la condición con procedimientos no fundamentados, desconocimiento del papel del enfermería, realización de actividades de forma personal que carecen de criterios científicos, falta de claridad en las funciones, poca o nula, entre otras. Todo lo anterior recae en la prestación de servicios de mala calidad y usuarios insatisfechos.

## **Calidad en la Prestación de Cuidados de Enfermería**

En muchas instituciones de salud y más aún de provincia, las actividades de las enfermeras se limitan a obedecer órdenes médicas, realizar procedimientos y atender pacientes no más allá de realizar un trabajo cotidiano.

Angustiosamente el trabajo se ha vuelto individualista y la motivación por el mejoramiento es escasa. Para lograr la calidad en la prestación de los servicios de enfermería considero que es necesario, desde el punto de vista de la profesión tener en cuenta los siguientes puntos.

1. las enfermeras (os) deben visualizarse como un grupo profesional capaz de proporcionar el cuidado desde varios puntos, comprometerse con la profesión y criterios científicos.

2. Ser y el quehacer de la enfermería debe sustentarse en la búsqueda de conocimiento. El avance de la ciencia es cada día mayor y la enfermería debe avanzar con ella.

3. Debe ser constante y dedicada, las enfermeras y enfermeros no podemos avanzar sin obtener los conocimientos suficientes que nos permitan desarrollar procesos confiables.

Por ultimo desde mi punto de vista creo que para que el personal de enfermería pueda dar un buen servicio de calidad debe amar su profesión, ya que es el principal requisito para poder cumplir con el resto, ser un profesional en enfermería implica mucho ya que se necesita ser muy humanista y tener mucha vocación, es la única forma de poder llegar a dar un buen servicio de calidad que sobre pasen las expectativas de los paciente.

(Sureste, 2021)

## Bibliografía

Sureste, U. d. (2021). *ANTOLOGIA calidad en los servicios de enfermeria* . MEXICO

CHIS: UDS.