

ENSAYO 2DA Y 4TA UNIDAD

- **Materia:** Calidad en los servicios de enfermería.
- **Catedrática:** López Silba María del Carmen.
- **Carrera:** Enfermería.
- **Semestre / Cuatrimestre:** 8vo. Cuatrimestre.
- **Alumno:** Gutiérrez Santizo Edwin Orlando.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Como bien sabemos la profesión de enfermería implica mucha responsabilidad, por lo que cada intervención o procedimiento requiere del mayor esfuerzo posible con el fin de brindar un buen servicio al usuario. La palabra calidad involucra diversos aspectos dentro de esta disciplina, el concepto de calidad en salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Actualmente los pacientes tienen una mayor conciencia respecto a la valoración del servicio que se les brinda, es por eso que las y los enfermeros siempre deben de procurar mantener una buena calidad en cada maniobra que realicen.

La OMS ha establecido ciertos criterios que son necesarios para alcanzar la calidad en salud, y son: un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto nivel de excelencia profesional, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. Actualmente la valoración de la satisfacción del paciente le ayuda a las instituciones a fortalecer sus debilidades y por lo tanto permite la mejora continua en la calidad de los servicios prestados.

El Sistema Nacional de Gestión de la calidad plantea 3 dimensiones que nos permiten medir la calidad de los servicios prestados; la primera dimensión es la calidad técnica, que involucra los aspectos técnicos de la atención y cuyas características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad e integralidad. La segunda dimensión es la calidad humana, que se refiere al aspecto humano de la atención, y que posee las siguientes características. Respeto; información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, y ética. La tercera dimensión es el entorno de calidad, que implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, etc.

Existe un aspecto fundamental que permite generar un mejor y mayor impacto en la calidad de un servicio, que consiste en el mejoramiento de un proceso sin necesariamente incrementar los recursos utilizados, lo que permite garantizar la satisfacción del usuario sin necesidad que genere un costo mayor. Además, es muy importante recordar que la calidad cuesta, pero la no calidad más.

Hay principios cuyo propósito consiste en mejorar la calidad de la atención en salud, los cuales son: Enfoque en el usuario (consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de los pacientes), Entender el trabajo como proceso y sistema (ya que un sistema es un conjunto de elementos que interactúan entre sí para lograr un fin compartido; un sistema obtiene resultados a través de un proceso o varios procesos) y Trabajo en equipo (consiste en que un grupo de personas realice su mejor desempeño para lograr un objetivo en común).

“Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud”. Me parece muy interesante este fragmento, ya que lamentablemente es muy común ver casos en los que a las personas no se les brinda el servicio que necesitan o bien, que éste no sea proporcionado con la calidad suficiente. Además, existen diversos obstáculos que se les presentan a los usuarios para poder acceder a un servicio de salud, dentro de estos los principales son económicos, culturales, sociales y geográficos.

Como ya se mencionó anteriormente, la enfermería tiene mucha importancia e implica un gran compromiso en cada uno de los y las enfermeras, sin embargo, la supervisión en enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional, pero ¿en qué consiste?, 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 principales funciones del supervisor son planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado.

El objetivo principal del supervisor de enfermería radica en desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, con lo que se pretende 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.

Para finalizar, puedo decir que el análisis de este tipo de temas resulta de gran beneficio para nosotros los estudiantes ya que nos permite desarrollar una mejor conciencia y un mejor razonamiento al momento de tratar a un paciente. Es importante que las nuevas generaciones tengan bien en claro todo el compromiso que involucra ser un enfermero o enfermera, así como la responsabilidad que se tiene con cada paciente y con los cuidados que se le brindan, tratando de hacer cada proceso con la mejor calidad posible para lograr la satisfacción del usuario.

FUENTE DE INFORMACION

López, M. (2021). Calidad en los servicios de Enfermería. Abril 10, 2021, de UDS

Sitio web:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/84bee403c673bf9cd0a7292bc5e78378.pdf>