

**CALIDAD DE LA ATENCION Y CONTROL, EVALUACION COMO PARTE DE LA  
ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA**



**ENSAYO**

**ALUMNA:** Yaneth del Rosario Hernández Santiago.

**DOCENTE:** María del Carmen López Silba.

**MATERIA:** Calidad en los servicios de enfermería.

**GRADO:** 8° cuatrimestre

**GRUPO:** B

**LIC. ENFERMERIA GENERAL**

**SEMIESCOLARIZADO**

**10/ABRIL/2021**

## **INTRODUCCION**

Calidad de enfermería hace referencia a un mejor trato digno a cada uno de los pacientes, en este trabajo pretende informar al lector la importancia de este gran principio y base fundamental en el trabajo de día a día en enfermería, como bien sabemos enfermería se encarga no solo de brindar cuidados a los pacientes, sino que es aquella persona que estudia, investiga más acerca de los padecimientos de un pacientes, es por ello que enfermería debe estar en constante comunicación con el resto del personal, para así entre todos buscar mejorías, comodidad, opinar en que está bien y en que no, no solo para la satisfacción de uno mismo sino para el paciente, que en este caso es lo primordial para su recuperación, de igual manera calidad en servicios habla acerca de la comunicación entre paciente enfermero el cual , el paciente debe opinar acerca de cómo se siente, si su trato es el correcto o si el enfermero o enfermera está teniendo los debidos cuidados, calidad como bien lo mencionamos antes es un principio y es respaldada por leyes las cuales, todo documento debe estar bien redactado, limpio y bien informado, ya que si algo llega a estar mal el enfermero o enfermera serán sancionados.

## **DESARROLLO**

Calidad de la Atención 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. Esto se hace con la finalidad para que el paciente se sienta más cómodo, seguro y se le brinde los mejores cuidados.

La Organización Mundial de la Salud exige los siguientes puntos 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, esto con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad. Esta engloba a tres dimensiones, humana, científica o técnica y ético o social, el servicio de calidad es incluido por las leyes en cada país como una responsabilidad legal y ética, los administradores tanto como los integrantes de la salud, deben aceptar y actuar bajo

este código, previniendo y facilitando todos los medios para alcanzar calidad en los servicios de atención.

### **Instrumentos de mejoría continúa**

Diagrama de Pareto, es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden, identifica y asigna prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, se calculan totales acumulados, dibujos para gráficas.

Árbol de problemas

Colocar el problema principal en el centro del árbol, Identificar las causas del problema principal, relacionar las causas entre sí,

### **Calidad de atención en enfermería**

Hoy en día los avances tecnológicos hacia la salud han aumentado, es por ello que la Organización Mundial de la Salud (OMS) que gestores considerara las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. 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. Es de gran importancia que los pacientes hablen o evalúen acerca del cuidado que se les está brindando ya sea bueno o malo, es como una crítica constructiva que ayudara a mejorar el servicio de calidad.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones: Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: afectividad, eficacia, eficiencia, continuidad e integralidad. Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características: Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las

características individuales de la persona, información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario, amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención, ética. Entorno de calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

### **VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Juran resalta que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un derecho ciudadano, incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción. Para el mejoramiento de calidad ay que trabajar en el enfoque del usuario el cual consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio, entender el trabajo como proceso y sistema y lo más importante el trabajo en equipo.

### **ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA**

Los indicadores de calidad tienen la finalidad de mejorar 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. Estos son los cuidados más importantes que se le debe dar al paciente hospitalizado.

1. Ministración de medicamentos por vía oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.

7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
9. Notas y registros de enfermería.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.**

Hoy en día recibir atención de calidad es un derecho para cada uno de los pacientes, 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.

Que se empleen para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar sujetas a los siguientes criterios: Pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad.

### **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

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. El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe ser desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, lo que debería 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.

## CONCLUSION

Como bien observamos calidad de enfermería es una herramienta fundamental hoy en día para la salud del paciente, el personal debe ofrecer un trato digno a cada uno de ellos, debe ser responsable, tener una gran comunicación con el demás personal, para aclarar ideas, mejorar procedimientos, trabajar en equipo, la organización mundial de la salud exige que cada personal sea de excelencia, con 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, esto con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, es por ello también que se crearon los indicadores de calidad, los cuales son puntos muy importantes, ya que conlleva a ser más responsable y cuidadoso con el paciente.

Como bien se mencionó antes hoy en día es un derecho por cada paciente a tener calidad en sus cuidados es por ello que tanto paciente como familiar debe exigir un mejor trato, ninguna persona debe ser tratada con discriminación, ni burlas, es por eso que ahora la calidad se convierte en una ley la cual si no es cumplida correctamente el personal será sancionado.