



Alumno: Orlando Morales Domínguez

Profesor: María del Carmen López Silva

**ENSAYO “CALIDAD EN LOS SERVICIOS
DE ENFERMERÍA”**

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8° Cuatrimestre

Grupo: “B”

Comitán de Domínguez Chiapas a 07 de abril del 2021.

INTRODUCCIÓN

La calidad proviene del latín que significa atributo o propiedad, es decir que calidad es lo que distingue a las personas, bienes y servicios. La sociedad americana para el control de calidad define a la calidad como un conjunto de características de algún producto, proceso o servicio que se le ofrece a un usuario o cliente con el fin de satisfacer sus necesidades.

La calidad con el paso del tiempo ha tenido una evolución la cual inicia con la revolución industrial que da paso a la calidad total, la cual se enfoca en productos terminados el cual consistía en inspeccionar los productos que ya estaban terminados y clasificarlos como aprobados o rechazados. En la primera mitad de este siglo se da paso al control estadístico de procesos que consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir costos de inspección. Durante la época de los años 50 da paso el control total de la calidad o calidad total el cual nace y se desarrolla introduciendo importantes y novedosos conceptos.

El objetivo de tener una buena calidad es lograr desde el inicio que se realice en cualquier proceso y que se dé el máximo provecho con el fin de evitar desperdicios del costo de producción que se realicen erróneamente con todo y las consecuencias que conlleven hacerlos mal, por lo cual se debe evitar esto para que el cliente no pierda la confianza del producto o servicio que se le ofrece.

La calidad de atención en salud se define como el grado en los servicios de salud para las personas y la población en sí, para que se incremente la probabilidad de alcanzar los resultados deseados y que estos se basen en datos probatorios. Entonces cuando hablamos de calidad en atención a las salud nos referimos a la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que aumente los beneficios para la salud, sin aumentar sus riesgos.

Para que un hospital sea de calidad debe contar con diversos aspectos como: un elevado grado de excelencia profesional, la eficiencia en la utilización de recursos, riesgos mínimos para los pacientes, satisfacción para los usuarios y obtención de resultados de salud.

UNIDAD II. CALIDAD DE LA ATENCIÓN

2.1.- Calidad de atención de salud.

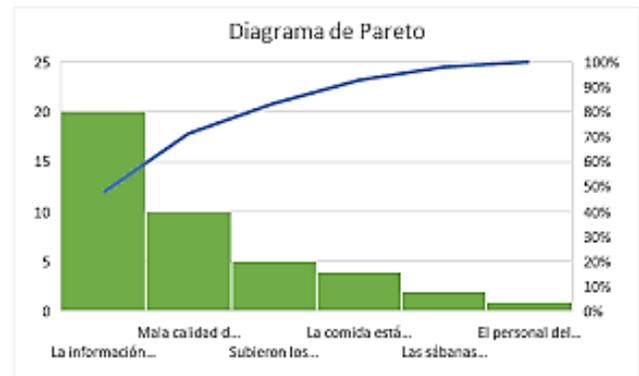
La calidad de atención en salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente, de su entorno familiar y de la población en general. En la calidad en salud se encuentran tres dimensiones que es la humana, científico-técnico y económico-financiero, con un modelo de atención avalado por el razonamiento científico y ético-social. Los miembros del equipo de salud deben participar en las políticas de la calidad y comprometerse en la gestión de la misma, es decir que la calidad será responsabilidad de los prestadores del servicio, el usuario y los administradores.

La satisfacción debe evaluarse tanto por el usuario al que se le presta el servicio, como a las condiciones de trabajo profesional. Los administradores de la salud deben aceptar y actuar bajo estas condiciones, para proveer y facilitar todos los medios para alcanzar la calidad de atención, los cuales también son responsables como los prestadores de una buena práctica en salud.

2.1.1.- Instrumentos de mejora continúa.

Diagrama de Pareto

El diagrama de Pareto es una gráfica vertical que ayuda a identificar los problemas y en qué orden resolverlos. Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas mediante categorías según la importancia del problema, se identifican cuáles problemas generan más costos, ayudando a comparar las causas y poder comunicar los datos obtenidos.



Árbol de problemas

Este es un esquema que va de forma descendente, el cual se realiza colocando el problema principal en el centro del árbol para identificar las causas del problema principal y buscando relaciones entre sí, agrupando las causas del problema e identificando los efectos que provocan el problema principal.

2.1.2.- Evaluación de la calidad.

Para superar los problemas y garantizar que la calidad del servicio de salud, se requiere esfuerzo y visión de los miembros que se involucran en el quehacer sanitario, tomando en cuenta el proceso de autoevaluación del mejoramiento continuo a través de programas de gestión de calidad.



Los criterios de los proyectos de mejoran son: El liderazgo y compromiso de la jefatura y gerencia del apoyo y respaldo al proyecto y los miembros del equipo. Identificación y selección del proyecto de mejora, contando con las herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación. Método de solución de problemas y herramientas de la calidad, basado en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas. Trabajo en equipo, se evalúa la conformación del equipo y el buen desempeño. Creatividad, se evalúa la novedad y el ingenio. Incorporar el enfoque intercultural, se toma en cuenta la cultura de la población a la cual se interviene. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud, a través de proyecto se promueve procesos de vigilancia de calidad desde una población organizada. Resultados, se examinan los resultados planteados de mejora en el desempeño de la organización.

2.2.- Calidad de atención en enfermería



La tecnología en la salud hoy en día ha aumentado los costes en los sectores de salud y algunos estudios indican que existen fallas en la calidad y seguridad de la atención. La organización mundial de la salud recomendó que gestores consideren las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones, la satisfacción del paciente es importante en sí y ha servido como un indicador de calidad. La enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad de sus servicios que presta a los pacientes, la institución, la ética, las leyes y las normas de su profesión, y de tener un buen desempeño en el cuidado del paciente y de su satisfacción.

La calidad de los servicios de enfermería también se refiere a la interacción que existe el usuario y el prestador de servicios, ya que involucra una actitud de atención e intereses de servir, de respetar y la cordialidad mutua que marque la relación.

El sistema nacional de gestión de calidad plantea tres dimensiones: Calidad técnica, que se refiere a los aspectos técnicos de la calidad como la efectividad, la eficacia, la eficiencia, la continuidad y la integralidad. Calidad humana, referido al aspecto humano de la atención como el respeto, información completa, veraz, oportuna y entendida, amabilidad, y ética. Entorno de calidad, referido al entorno del servicio de salud como la comodidad, la ambientación, la limpieza, la privacidad, etc.

2.3.- Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

La calidad se debe expresar como calidad de la vida de las personas ya que la salud es un derecho ciudadano, la mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas en las que se incorporan el pensamiento sistemático, el análisis de información y el trabajo en equipo con el fin de conseguir mejores resultados y una mayor satisfacción.



Los beneficios del avance de la tecnología implican la necesidad de los trabajadores para aprender a usar las máquinas, el acceso a los usuarios a los servicios que la máquina ofrece y el servicio de salud que debe ser cambiado con la nueva tecnología. El mejoramiento continuo no solo incluye incorporar nueva tecnología, sino también los cambios a una nueva organización.

Se plantean los principios básicos para el desarrollo continuo de la calidad: Enfoque en el usuario, que consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quien recibe el servicio. Entender el trabajo como proceso y sistema, es decir que el sistema toma los insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o de una serie de procesos. Trabajo en equipo, el equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes tienen un compromiso entre sí para conseguir el mejor desempeño.

2.4.- Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.



Para determinar el grado de cumplimiento de los servicios de enfermería es necesario contar con indicadores, determinado el desempeño ideal y la relación de los procesos y los resultados de la satisfacción del usuario. La medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante en las unidades de salud para mejorar la atención de la salud física del paciente, el equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo y los gastos de la institución.

Indicadores de calidad.



Los indicadores de calidad mejoran la calidad de los servicios de enfermería, definiendo los criterios que se introducen en las herramientas de medición, garantizando las condiciones indispensables para los cuidados que se proporciona el personal de enfermería con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano.

EVALUAR INDICADORES DE CALIDAD EN UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN:

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.

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

4.1.- Criterios de evaluación de la atención. Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente y las instituciones del sistema nacional de salud es encargado de garantizar que eso suceda. La evaluación de los procedimientos dentro de la institución incluyen los métodos necesarios para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones para alcanzar las metas de la institución.

La calidad deberá ser evaluada tomando en cuenta el compromiso de la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio, comparados con el grado de satisfacción por parte de los usuarios. Los indicadores son la base de la evaluación de la calidad que se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho, es decir que es una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos.



La selección de los indicadores que se empleen para la valoración de las estructuras, procesos y resultados, deben estar en base a criterios como la pertinencia, la sensibilidad, la especificidad, la exclusividad, la validez, la confiabilidad y la comprensibilidad. Los indicadores se clasifican según su formulación y aplicación, tales como: Indicadores centinela. Que son aquellos por medio de los cuales se representa sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención. Los indicadores trazadores, que son aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de atención en un área específica. Los indicadores positivos, se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad. Indicadores negativos, que hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa un problema.

4.2.- Registros y formas de evaluación.



Los registros clínicos de enfermería integran la evidencia de los cuidados que se les dan a los pacientes, además de ser un medio de comunicación entre el personal de salud y ayuda a coordinar el trabajo en equipo, ya que esto ayuda a hacer una correcta realización de los cuidados y de la seguridad del paciente.

4.3.- Supervisión de la atención de enfermería.

La supervisión pretende que los servicios que se presten generen el máximo beneficio para el paciente y la población, además de que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio. Las funciones principales de la supervisión esta planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado, es decir de la dotación de los recursos humanos, la dotación de insumos, materiales y equipos, de la atención de las necesidades de los usuarios y sus familias y de controlar la calidad de los procedimientos y procesos de atención de pacientes.



CONCLUSIÓN

Para terminar sabemos que la calidad es la parte más importante en los servicios que se prestan en las instituciones de salud, ya que en ellas se trata de que se alcancen los máximos beneficios deseados, haciendo que el paciente se sienta satisfecho del trato que se le dé. Un equipo de trabajo ayuda a las instituciones de salud a alcanzar los máximos beneficios, siempre y cuando el equipo de trabajo cumpla las tareas de forma precisa, eficaz y eficiente, con responsabilidad y sobre todo respeto hacia el usuario.

Los indicadores de calidad ayudan a que el proceso del cuidado dentro del área hospitalaria se realice de forma adecuada, acatándose a las normas y leyes que rigen la institución, además de que ayudan a obtener mejores resultados. Estos indicadores de calidad son utilizados por una administración a cargo de la institución médica como lo es la jefatura que es la que se encarga de supervisar que los servicios que se presten y los procedimientos sean realizados con el fin de generar el máximo beneficio.

La jefatura deberá contar con el conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad, entre otros, deben ser los valores que caractericen a un supervisor de enfermería, es decir el conocimiento sin experiencia tiende a no permitir hacer ajustes administrativos sin romper principios o reglas.

BIBLIOGRAFÍA

- M, C, López Silva, (Enero-Abril). Universidad del Sureste. Calidad en los servicios de enfermería. Licenciatura en enfermería, 8° cuatrimestre.