



Nombre del alumno: Yovani Leticia Aguilar López

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: ensayo (2da y 4ta unidad).

Materia: calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8° cuatrimestre

Grupo: "c"



Las margaritas Chiapas a 07 de abril de 2021.



# ENSAYO

## Unidad 2: calidad de la atención

La calidad de atención se considera que es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general y algunas se refieren a la propia definición de salud y a las influencias del paciente, familia y sistema de salud. En nuestro país los objetivos de la calidad de atención están contenidos en las definiciones revisadas. Por la importancia conferida a la evaluación de la calidad para definiciones de políticas de salud, desde los inicios de su aplicación, se reportan métodos de análisis de la estructura, procesos y resultados del sistema. Se describen los factores donde incide Enfermería en la calidad de atención, considerándose que la representación en los niveles administrativos del Sistema Único de Salud y la elevación formal, impulsa el desarrollo de las acciones de Enfermería en elementos de la estructura y procesos del sistema relacionados con los resultados.

En Enfermería, desde el inicio de la profesión, Florencia Nightingale enunció que "las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados".

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

Por tal motivo, consideramos de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, dada la vigencia actual de los conocimientos de Enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud.

El estado actual y resultado final de la atención con consecuencia de interacciones diferentes: genéticas, ambientales, conductuales y práctica médica. Por la influencia que ejerce en los resultados, las diversas características del paciente, su estructura familiar, así como circunstancias de la sociedad y factores ambientales, no pueden atribuirse directamente a la atención médica que reciben los pacientes.

Coincidiendo con lo expuesto, otros autores definen la evaluación de la calidad de atención como un proceso comparativo entre los resultados obtenidos y los objetivos propuestos, con el fin de promover el perfeccionamiento.

Experiencia de un método de control sistemático es el "Sistema de Auditoría Médica Hospitalaria", donde se valora a través de los registros en las historias clínicas, mediante instructivo elaborado al efecto. Los autores afirman la necesidad que los especialistas deben ser seleccionados entre los de más experiencia y nivel científico-técnico, requisitos que se

imparten por la Facultad de Salud Pública y que coinciden con lo expuesto por la enfermera Montiel. La evaluación de los resultados se reconoce como de gran importancia en las evaluaciones de la atención médica, así como para la definición de la política de salud.

En diferentes países, desde sus inicios uno de los problemas que se planteaba en todos los programas era el método de análisis. Desde 1966 Donabedian propuso la clasificación para el control de la calidad en 3 grupos:

Métodos de análisis de Estructura

Métodos de análisis del Proceso

Métodos de análisis de los Resultados

## Unidad 4: control y evaluación como parte de la administración de enfermería

La calidad en servicios sanitarios, está vinculada con la interacción profesional/cliente-paciente que, se produce desde el primer contacto entre las personas que acuden a los Servicios de Salud y profesionales sanitarios como las enfermeras, o los médicos. La calidad asistencial asegura satisfacción del paciente y de los profesionales a un coste óptimo, garantizando buenas prácticas clínicas y el uso de la mejor evidencia disponible.

La Gestión clínica adaptará métodos de Planificación, Organización, Dirección y Evaluación a los centros asistenciales sanitarios o socio sanitarios, incorporando buenas prácticas que, garanticen una calidad asistencial óptima para satisfacer necesidades de los pacientes. De acuerdo a la definición de Ruiz Iglesias, la Gestión Clínica se entiende como el conjunto de prácticas de gestión dirigidas a establecer un marco organizativo óptimo que permita asegurar la calidad de los servicios sanitarios para los pacientes, a través del desarrollo de buenas prácticas profesionales. Estas prácticas están fundamentadas en los principios de un buen gobierno: responsabilidad social, transparencia, calidad de los servicios, satisfacción de las necesidades de los pacientes y generación y difusión del conocimiento y la buena práctica.

El proceso administrativo se entiende, cómo el conjunto de funciones que tienen cómo resultado final, el cumplimiento de los objetivos de una organización.

El proceso administrativo no es lineal, más bien se podría visualizar en círculo ya que, cada función se integra con el resto y el resultado de la integración de todas las funciones del proceso, se observa en los resultados de la gestión en una organización.

Funciones del proceso administrativo

Planificación

Organización

Dirección

Evaluación

el objetivo de la planificación es, disminuir el riesgo de incertidumbre en cualquier nivel de la organización. En gestión clínica, los planes y objetivos son de corto plazo en atención especializada y en un corto o medio plazo en atención primaria de salud ya que afectan al paciente de manera directa.

Organización, Se trata de la función relacionada, con las actividades que integran los procesos asistenciales y a la estructura interna de los mismos.

Dirección

Dentro del proceso administrativo, la dirección está relacionada con la Gestión de los recursos humanos, es decir, las personas que trabajan en una organización. La función de dirección está vinculada al liderazgo y a la gestión de recursos humanos.

integridad humana en momentos de vulnerabilidad como son la enfermedad y la muerte, así como la salud y la vida. La meta del profesional es brindar cuidados pertinentes y oportunos a los individuos y colectivos mediante una identificación de sus necesidades, apoyados en el proceso de enfermería para restablecer la independencia y autonomía, promover la integridad biopsicosocial y mantener la capacidad de sí, Su evaluación requiere mecanismos externos e internos en la organización de los servicios de salud, en una lógica de aprendizaje continuo y diálogo permanente con los sujetos del cuidado para identificar sus necesidades y la forma de satisfacerlas.

Evaluar la esencia del cuidado es un proceso sistemático que permite identificar los problemas y las rupturas del cuidado para establecer decisiones con evidencia que busquen niveles óptimos de calidad. Evaluar es juzgar, apreciar e identificar hasta qué punto se han alcanzado los objetivos, determinar si las acciones de enfermería tienen impacto. La evaluación es una actividad organizada e intencionada. El cuidado de enfermería con calidad incluye: una dimensión ética que se refiere a los aspectos de la relación interpersonal, es decir, el establecimiento de la empatía y el respeto a la dignidad humana en contextos culturales diferentes; una dimensión científica y tecnológica que comprende la prestación del cuidado pertinente según los avances científicos, técnicos y disciplinares; y una dimensión perceptiva que incluye la capacidad de comprender las necesidades del paciente y las formas de satisfacerlas.

# Conclusión

La evaluación se fundamenta en un proceso de reflexión permanente de lo que hacemos, de cómo logramos cambios y resultados en el cuidado. Es la mirada crítica que permite crear e inventar una infraestructura, unos procesos que mejoren el contexto de los servicios y del ser en enfermería. Evaluar es indagar, contrastar realidades y describir las limitaciones y las oportunidades en el acto de cuidar. Evaluar favorece la humanización de los sujetos que cuidan, en este caso, el equipo de enfermería, toda vez que fortalece el compromiso, la fraternidad, la responsabilidad y dota la práctica del contenido ético que le demanda la sociedad.

## Bibliografía

Guía uds/ 8° cuatrimestre/ calidad en los servicios de enfermería/ recuperado el 06/04/2021.