



**Nombre De Alumno: Andrea Elizabeth Moreno López**

**Nombre del profesor: María Del Carmen López Silva**

**Nombre Del Trabajo: Unidad II Y IV**

**Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería**

**Grado: 8**

**Grupo: C**

Comitán De Domínguez Chiapas A 10 De Abril Del 2021

## Introducción

En este ensayo se trata el tema de calidad en la atención de la salud, de los usuarios como también la calidad de atención de enfermería. La calidad de la atención de la salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente de manera individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. También se tratara el tema de los indicadores de calidad los cuales nos permite mejorar la calidad de la atención y el cual son 9 indicadores. Se mencionara como realizar una evaluación para mejorar la calidad, se mencionara los registros y notas de enfermería el cual permite evidenciar todo procedimiento que se realice a nuestros pacientes y que nos ayuda a coordinarnos con los demás compañeros para evitar errores y por ultimo mencionaremos las funciones y el objetivo de un supervisor de enfermería, generalmente se encarga de verificar el correcto funcionamiento de los servicios.

## Unidad II

### Calidad de atención de salud

En el art 117 se menciona que a pesar de las dificultades para encontrar una definición universalmente aceptada, el concepto de calidad de la atención de la salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente de manera individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

En el art 118 menciona que la organización mundial de la salud define como requisitos necesarios para alcanzar la calidad en salud los siguientes factores; 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.

En el art 121 menciona que los miembros del equipo de salud deben participar de las políticas de calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de programas y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

### Calidad de atención en enfermería

Enfermería de enfrenta a la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes. Las nuevas tecnologías en el cuidado de la salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. La OMS recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones 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.

La calidad de los servicios de enfermería también se refiere a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios , involucra una actitud de

atención interés de servir por parte de este, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación,

El sistema nacional de la gestión de la calidad plantea tres dimensiones:

1. Calidad técnica: se refiere a los aspectos técnicos de la atención cuyas características son la efectividad, eficacia, continuidad e integralidad
2. Calidad humana: se refiere al aspecto humano de la atención y que se ve reflejada en el respeto a los derechos humanos, a la información completa, a la amabilidad y la ética.
3. Entorno de calidad: se refiere al entorno o contexto del servicio de salud.



Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

El estándar es una declaración explícita de calidad para determinar su grado de cumplimiento es necesarios contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios.

Los indicadores de calidad tienen como objetivo 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 de enfermería que se brinden se proporcionen en un ambiente seguro, eficiente y humano.

- I. Ministración de medicamentos por vía oral
- II. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
- III. Trato digno
- IV. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- V. Prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizados

- VI. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada
- VII. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
- VIII. Manejo del niño con peso inferior a 1.500 grs
- IX. Notas y registros de enfermería

## Unidad IV El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería

### Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, en qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Se menciona otro aspecto que es la accesibilidad de los servicios y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante.

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyen a alcanzar las metas de la institución y es necesario medir en esta fase tres componentes; el uso la calidad y la productividad.

Los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se pueden evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes.

- Indicadores centinela: son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención.
- Indicadores trazadores: son aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica.
- Indicadores positivos: se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad.
- Indicadores negativos: hacen referencia a un evento no deseable el cual representa directamente un problema.

Los registros de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud.



### 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 se 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.

### Funciones principales de una supervisión

- ✓ Dotación del recurso humano
- ✓ Dotación de insumos, materiales y equipos
- ✓ Atención a las necesidades de los usuarios del servicio y sus familiares
- ✓ Desarrollo del capital humano
- ✓ Control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios



## Conclusión

Se llegó a la conclusión que la calidad tanto de la atención de enfermería como de las instituciones es de suma importancia aplicarla en todo momento ya que ayuda al paciente a su mejora de manera individual o de una comunidad y también ayuda a las instituciones a mejorar su atención, ser reconocidas por contar con una excelente calidad. Aplicar los indicadores de calidad en todo momento beneficiara al paciente. En la supervisión de enfermería es importante conocer cuáles son sus funciones como vimos está encargada de vigilar la atención que se da a los usuarios, estar pendiente de los recursos tanto de material como de personal para la correcta función de un servicio.

## Bibliografía

Recuperado de antología: Calidad en los servicios de enfermería