



<b>Materia:</b>	Calidad en los servicios de enfermería
<b>Carrera:</b>	Licenciatura en enfermería.
<b>Cuatrimestre:</b>	Octavo
<b>Profesor (a):</b>	Mari Carmen López Silva
<b>Actividad:</b>	"Ensayo"
<b>No de tarea:</b>	Tarea.
<b>Elaborado por:</b>	Víctor Argenis García Gómez
<b>Grupo:</b>	Grupo: "C"
<b>Modalidad:</b>	Semiescolarizado (sábado)
<b>Lugar y fecha:</b>	Comitán de Domínguez, a 10 de abril del 2021

# Calidad en los servicios de enfermería

## Introducción

La calidad es un elemento inherente en la vida de los seres humanos, gracias a la calidad logramos la satisfacción nuestras necesidades, a nivel organizacional, las empresas perciben a la calidad como resultados favorables tanto para la organización como para los clientes o usuarios. En las empresas u organizaciones prestadoras de servicios la calidad se refleja con la plena aceptación de los servicios por parte de los usuarios. Los sistemas de salud suelen ser consideradas organizaciones muy importantes para la vida del hombre ya que en ellas se prestan servicios específicos en la preservación de la salud. Desde el punto vista económico, la salud es el bien máspreciado.

En México el Sistema Nacional de Salud (SNS) es el encargado de proporcionar los servicios públicos de salud.

Enfermería es sin duda alguna una de las áreas más importantes en la atención de los servicios de salud, los enfermeros son el personal que mayor contacto tiene durante la recuperación con los usuarios, es por ello que esta área debe representar un mayor compromiso en acciones de calidad, la calidad en enfermería se reflejara cuando el personal mantenga un compromiso de actualización continua de procedimientos, fundamento y conocimiento de principios y normas que rigen sus labores

## Desarrollo

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante. Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y/o geográficos.

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. Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad. El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo. Es recomendable que la medición del uso de los servicios de salud sea en un lapso mínimo de un año, con el fin de medir las variaciones que presenta la demanda en los diferentes servicios que constituyen la institución de salud.

**Indicadores** La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho. Este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos, para esto se necesita un patrón de referencia que para este caso está compuesto por indicadores, uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia.

Del servicio o de los cuidados. Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario. 64 La selección de los indicadores 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

Se sabe que en los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos.

## Conclusión

El propósito de seguir una guía de indicadores es que los profesionales de enfermería las apliquen y contribuyan así a la mejora de la calidad de los servicios de salud en nuestro país. Hay que destacar la importancia que tiene para la enfermería el desarrollo y la participación en proyectos innovadores de evaluación de calidad del cuidado que garanticen los servicios de enfermería libres de riesgos que merecen los pacientes.

Existen diversas estrategias para establecer un programa de garantía de calidad en los servicios ofrecidos:

Recomendaciones para un cuidado seguro:

Dimensiones de la calidad en la atención a la salud

- Fijación de normas
- Comunicación de normas
- Vigilancia de calidad
- Identificación de problemas y oportunidades de mejora
- Definición del problema operacional
- Selección del equipo
- Análisis y estudio del problema
- Elaboración de soluciones y estrategia de mejora
- Ejecución y evaluación de actividades de mejora de calidad