



**Nombre de alumnos: Elizabeth de Jesús López Hernández.**

**Nombre del profesor: María del Carmen López Silba.**

**Nombre del trabajo: Ensayo de la 2da y 4ta unidad.**

**Materia: Calidad en los servicios de enfermería**

**Grado: 8° Cuatrimestre.**

**Grupo: "C"**

Comitán de Domínguez Chiapas a 10 de Abril del 2021.

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

En la calidad de la atención de la salud es muy importante porque es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente, como también en el entorno familiar y de la sociedad como su totalidad, ya que la Organización Mundial de la Salud define como necesarios para alcanzar la Calidad en Salud como 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, nos enfocaremos más sobre la calidad en los servicios de enfermería ya que es considerado que en un Hospital como una empresa productora de servicios sanitarios parece necesario, para desarrollar controles de calidad; si no por competitividad, sí por exigencias sociales o por imperativos profesionales.

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson, como también se ido modernizando con nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, como a la vez en los estudios han indicado fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

La Organización Mundial de Salud recomendó que los gestores consideraren las expectativas de los ciudadanos en la que se toma de decisión y varios estudios sobre la satisfacción del paciente han sido conducidos, porque la satisfacción del paciente es importante en sí ya que ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. Como profesionales de enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta a un paciente, como la institución, 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 evaluación de la satisfacción del paciente nos habla que han sido adoptadas por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, en la cual se adquiere información que beneficiaran a las organizaciones de esos servicios. Sin embargo, pocas investigaciones

demuestran la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucrando una actitud de atención e interés de servir, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación, ya que mencionan tres dimensiones de calidad como: efectividad es referida al logro de los mejores resultados posibles, la eficacia es lograr de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios, la eficiencia es el uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados, la continuidad es prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias y la seguridad son los menores riesgos posibles.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que 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. Los estándares es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios.

La medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante como extensa, las unidades psiquiátricas no pueden estar ajenas a esto; siendo que la salud mental es factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad, la inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente, el equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo y los gastos de la institución.

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, ya que el objetivo que persigue la evaluación de los cuidados es mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece. Es un método de búsqueda de problemas, de resolución de problemas y de análisis de sus causas, con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención.

La calidad debe ser evaluada tomando como el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado o público, comparados

con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción.

Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Los 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.

#### Conclusión.

La calidad de servicio de enfermería vimos que se puede definir de varias maneras ya sea en lo personal, bienes y servicios, ya que su fin es para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro. Como profesional de enfermería la calidad de estar muy presentes en cada uno de nuestros procedimientos, ya que debemos ser responsable en aplicar cada procedimiento que necesite el paciente, ambas deben respetar la independencia, a la vez ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para hacer el procedimiento necesario, para el paciente al momento de evaluarnos tenga una satisfacción que hicimos un trabajo de calidad.