

**Nombre de alumnos: Hernández  
Aguilar Leticia Moncerrat**

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

**Nombre del trabajo: Ensayo**

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

**Grado: 8<sup>vo</sup>**

**Grupo: "C"**

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente ensayo hablaremos sobre la unidad II que por lo cual explicaremos los temas: Calidad de atención de salud, Instrumentos de mejora continua (diagrama de Pareto), Evaluación de la calidad, Calidad de atención en enfermería, Vinculación de la calidad total con la calidad de atención, Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería y la unidad IV: Criterios de evaluación de la atención. Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores, Registros y formas de evaluación, Supervisión de la atención de enfermería. A continuación, explicaremos cada uno de ellos.

## **DESARROLLO**

### **UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION**

#### **Calidad de atención de salud**

Está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad, organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones. A) calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera, La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a saber: Inc. a) Los prestadores, considerados en conjunto. Inc. b) Los usuarios. Inc. c) Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada, y otros).

#### **Instrumentos de mejora continua (diagrama de Pareto)**

es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras. Es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados. Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos necesarios: Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia. Se clasifican las categorías colocando en primer lugar la que tiene la mayor frecuencia o costo, Calcular los totales acumulados, Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales, Dibujar barras para cada causa o categoría, Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica, Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

## **Evaluación de la calidad**

El Proyecto AMARES y el Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Calidad en Salud y de las Direcciones de Salud del ámbito de intervención del Proyecto; han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad. Para ir superando los problemas identificados, y garantizar la calidad de los servicios de salud, se requiere del esfuerzo y la visión compartida de los diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario; pasando progresivamente del proceso de autoevaluación al mejoramiento continuo, a través de la implementación de programas de gestión de la calidad, Criterios de evaluación de proyectos de mejora: Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia. Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo. La Identificación y Selección del Proyecto de Mejora, Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad, Trabajo en Equipo, Creatividad, Incorpora el enfoque, Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud, Resultados.

## **Calidad de atención en enfermería**

Donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud, La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiere informaciones que benefician la organización de esos servicios, La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones: Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud.

## **Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.**

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal. resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente. Principios del Mejoramiento de la Calidad: Enfoque en el Usuario, Entender el trabajo como proceso y sistema, Trabajo en Equipo.

## **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 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; en este sentido se validaron instrumentos con enfoque de sistema, que se sirvan de guía para evaluar la atención de enfermería en unidades psiquiátricas, a través de: procedimientos específicos de enfermería: Baño de regadera, Alimentación, Ministración de medicamentos por vía oral, Descanso y sueño. Demostrando que éstos permitirán planear acciones eficientes y eficaces que mejoren la atención de Enfermería, que tiempo se le dedica el paciente en atención, luego si se obtuvieron la confiabilidad necesaria con el paciente.

**Indicadores de calidad:** 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 que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud. **Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención:** (Ministración de medicamentos por vía oral, Vigilancia y control de la venoclisis instalada, Trato digno, Prevención de caídas en pacientes hospitalizados, Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados, Prevención de infecciones por sonda vesical instalada, Manejo del niño con hiperbilirrubinemia, Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs, Notas y registros de enfermería.)

## **UNIDAD IV: EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA**

### **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 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.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas 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 y, en su caso, por las auditorías tanto contables como administrativas.

Evaluación de los indicadores de enfermería: Indicadores La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho. 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. 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.

### **Registros y formas de evaluación.**

Los registros clínicos 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, su realización correcta permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

### **Supervisión de la atención de enfermería.**

La supervisión en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. “La supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, sean los que 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”. Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado” El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe ser desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, lo que debería, garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería.

### **CONCLUSIÓN**

En conclusión como pudimos comprender sobre la importancia de los temas antes mencionados así como personal de enfermería debemos de comprender la utilidad y en donde se utilizan cada uno de ellos, así mismo saber realizarlos, durante la segunda unidad comprendimos calidad de la atención, en nuestros pacientes en tanto la calidad de la atención como la salud hacia ellos, y tomando en cuenta la calidad total en enfermería, así como en la unidad cuatro nos referimos más a el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería así llevando acabo la evolución y los estándares de la calidad para nuestros pacientes y así tomando en cuenta el trato digno y nosotros tratarlos con respeto.