

**Nombre de alumno: Carlos Eduardo Morales García**

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

**Nombre del trabajo: Ensayo “Segunda y Cuarta unidad”**

PASIÓN POR EDUCAR

**Materia: Calidad en los Servicios de Enfermería**

**Grado: 8°**

**Grupo: “C”**

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

En el siguiente ensayo estudiaremos diversos temas, todos relacionados con la calidad de enfermería que debemos proporcionar a todos y cada uno de los pacientes que lleguen a nuestras manos, es nuestro deber como profesionales de la salud brindar la mejor atención al paciente, de calidad, con todos los valores necesarios, respetando la integridad, derechos, cultura del paciente.

**SABÍAS QUE...** Los mandamientos de enfermería son:

1. Amarás el modelo de Virginia Henderson sobre todas las cosas
2. No dirás el nombre de Florence Nightingale en vano
3. Purgarás los sueros
4. No reencapucharás
5. No harás curas con guantes impuros
6. Devolverás el esparadrapo. No te harás tu propio botiquín
7. Honrarás a los 5 correctos
8. No te inventarás falsas tensiones ni pulsos
9. No sondarás por el orificio incorrecto
10. Criticarás a los médicos por encima de todo

De igual manera hablaremos de los indicadores de calidad que nos sirven como una evaluación para los prestadores de servicios, la institución, y darnos cuenta si se cuenta con la infraestructura, equipos y personal necesario para poder atender a los pacientes y brindarles cuidados de calidad, siempre recalcando que no debemos olvidar nuestros derechos.

Estudiaremos también los métodos (diagramas) que nos sirven de instrumentos para mejora como el diagrama de pareto o el árbol de problemas, los cuales nos ayudan a resolver los problemas que puedan presentarse en una institución conforme a jerarquías, así también como establecer causas y efectos del problema en especial.

**DATO CURIOSO...** Uno de los riesgos para la salud de las enfermeras viene derivado del uso de elementos punzantes como agujas, bisturíes, tijeras... que provocan incisiones, pinchazos y cortes accidentales.

## **2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.**

Hablamos de diversos artículos que nos hablan sobre la calidad de atención en salud relacionada a la satisfacción, necesidades y exigencias de los pacientes, donde el objetivo primordial es alcanzar el más alto nivel de calidad en atención disminuyendo y si se puede eliminando en su totalidad los errores mejorando así el rendimiento de las instituciones y personal de salud. También nos mencionan sobre los requisitos necesarios para lograr una alta calidad de atención en salud que incluye la satisfacción del paciente, contar con un amplio personal de salud y altamente capacitado, tener los recursos adecuados, necesarios de bajo costo pero funcionales para la salud y recuperación del paciente.

Estos artículos nos mencionan también que todos los miembros que conforman al equipo de salud deben unirse y participar en equipo para definir objetivos generales, planificar y buscar estrategias para una mejora de la institución y de las prestaciones de servicios.

La OMS nos menciona que el derecho de cada ser humano que se debe alcanzar es el más alto nivel de salud. La evaluación de calidad asistencial es responsabilidad de los prestadores de servicios, usuarios, administradores de salud, así lo menciona el artículo 124. El artículo 126 nos menciona un aspecto muy importante, nos dice que los prestadores de salud debemos de poseer los mayores tributos de responsabilidad, conducta ética, profesionalismo, humanismo, empatía, equidad, efectividad, eficiencia, uso correcto de la tecnología y equipos sofisticados para brindar la mejor atención y de alta calidad.

### **2.1.1.- INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.**

Hablamos del diagrama de Pareto y del árbol de problemas. El primero se enfoca a determinar los problemas que se deben resolver y el orden para llevarse a cabo, se usa para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías de importancia relevante de los problemas, identificar y observar las categorías de costos más importantes, se usa para comparar causas y poder comunicar información a grupos que se encuentren interesados. El árbol de problemas es un método que se encarga de buscar las causas y los efectos de un problema ordenándolos de forma estructurada según corresponda. Para armar un árbol de problemas se siguen estos pasos: colocar el problema principal en el centro del árbol, este sería el tronco, las causas y los efectos son las raíces, posteriormente se identifican las causas de problema principal, relacionamos las causas entre sí, se agrupan las causas, proseguimos a identificar los efectos del problema principal, y por último se sustentan los efectos y los relacionamos entre sí.

### **2.1.2.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.**

Observamos los criterios para poder evaluar los proyectos mejora:

- Liderazgo de parte de la jefatura de enfermería: Evaluamos la participación y el compromiso, así también como el apoyo y respaldo a los miembros del equipo de salud.
- Identificación y selección del proyecto mejora: Es el desarrollo de los procesos de autoevaluación y priorización de oportunidades de mejora.
- Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad: En este criterio se debe examinar el camino para poder desarrollar o no el proyecto mejora tomando análisis, estadísticos, datos.
- Trabajo en equipo: Evaluación al equipo, planificación de acciones, gestión del tiempo, documentación, se confirma y formaliza el equipo del proyecto.
- Creatividad: Se observa y evalúa el ingenio al diseñar las soluciones ya sea de bajo costo o de alto impacto.
- Enfoque intercultural: Se debe tomar en cuenta la cultura de la población, estableciendo un diálogo intercultural.
- Aspectos de vigilancia ciudadana
- Resultados: Aquí se evalúa los resultados planteados por el proyecto mejora.

### **2.2.- CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**

Lograr la satisfacción del paciente es un trabajo complicado de lograr pero no es imposible, se debe tener compromisos, amor, pasión, profesionalismo por la carrera, por los pacientes, por ayudar a los demás es por eso que se ha sugerido como un indicador de calidad del cuidado. De esta manera los pacientes relatan sus vivencias, experiencias, quejas, felicitaciones o demandas sobre los cuidados que se les ha brindado, dando lugar a una evaluación para que ver que se necesita mejorar o mantener.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, expone tres dimensiones:

- Calidad técnica: Se refiere a los aspectos técnicos de la atención como la efectividad, la eficiencia, eficiencia y continuidad.
- Calidad humana: Enfocado a la atención en el aspecto humano, respeto a los derechos humanos, brindar información completa y eficaz, amabilidad, trato digno y cordial.

- Entono de calidad: Se refiere al entono del servicio de salud, abarca la limpieza, comodidad, ambientación y privacidad.

*La Calidad de Atención de salud es aquella atención que contribuye consistentemente a mejorar o mantener la calidad y/o duración de la vida.*

-Asociación Médica Americana (1984).

### **2.3.- VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

*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.*

-JURAN.

Existen 4 principios básicos para el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad, son los siguientes:

- ENFOQUE EN EL USUARIO: Como bien lo dice el nombre, es enfocar y centrarse en el paciente, aplicar todos los conocimientos para poder ayudar al paciente a recuperar la salud, evitar el sufrimiento o en todo caso que tenga una muerte digna, para después poder ser evaluado. Es cumplir con las necesidades, expectativas y demandas del paciente.
- ENTENDER EL TRABAJO COMO PROCESO Y SISTEMA: Un sistema es el conjunto de elementos unidos par alcanzar un objetivo en común.
- TRABAJO EN EQUIPO: Personas unidas trabajando codo a codo para alcanzar sus metas en común.

### **2.4.- ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.**

Los estándares de calidad son declaraciones explícitas de calidad y para determinar el grado de cumplimiento se ocupan a los indicadores. Los indicadores tienen el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de enfermería. Son herramientas de medición, cuidan y evalúan que los cuidados se brinden en un ambiente seguro, eficiente y humano.

## ***INDICADORES DE CALIDAD EN UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN:***

1. Ministración de medicamentos por vía oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
9. Notas y registros de enfermería.

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

### ***4.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES***

En la mayoría de los lugares donde se prestan servicios de salud podemos observar distintos obstáculos que impiden a los pacientes gozar de todas las oportunidades y recursos, esto por asuntos económicos, culturales, sociales y geográficos. Para poder llevar a cabo el proceso de evaluación se requiere conocer, diagnosticar y establecer acciones directas o indirectas para lograr las metas trazadas de la institución. Para evaluar los indicadores de enfermería deben sujetarse a criterios de pertinencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad. Estos evaluarán tanto a la institución como al personal, material y equipo.

Los indicadores se clasifican en:

- CENTINELA: Gracias a estos se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, pueden identificar un nuevo evento que debe ser investigado de manera inmediata.
- TRAZADORES: Registran y evalúan los eventos que muestran deficiencia en la calidad de atención en un área en específico.

- POSITIVOS: Se fundamentan en los resultados deseables dando a entender la buena calidad de los servicios, indica el buen cumplimiento de los estándares.
- NEGATIVOS: Se entiende como los eventos no deseables dando a entender la falta de buena calidad en los servicios y que no se está aplicando los estándares, desencadenando un problema.

#### **4.-2 REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN y 4.3.- SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

Los registros de enfermería son nuestro respaldo, apoyo y mejor comunicación que tenemos para defendernos ante cualquier situación legal que se pudiera presentar, ya que en esa hoja se registran todos los datos del paciente desde lo más básico hasta lo más delicado, como la administración de medicamentos, la vía, dosis, horario, si se le coloca un catéter o sonda se coloca el nombre de quien la colocó, fecha de colocación, calibre etc. Y en cada turno se especifican los cuidados y si algo queda pendiente se registra en esa hoja.

La supervisión de enfermería se encarga de mantener un orden y disciplina en la institución, con el material, equipo, personal médico y pacientes, el o la supervisora se encarga de hacer un censo para ver el grado de dificultad que se requiere cada paciente, la capacidad que tiene cada servicio, la manera en la que están actuando los prestadores de servicios. Debe contar con amplios conocimientos en todas las áreas de la institución por si se desencadena un problema él o ella sabe cómo actuar y resolver el problema en cuestión. Se requiere de muchos conocimientos, liderazgo, compañerismo, motivación, empeño, perseverancia, ética, responsabilidad, humanismo, comunicación, compromiso y honestidad.

## **CONCLUSIÓN**

Gracias a estos temas pude recordad muchos aspectos de la enfermería que no tenía muy frescos, me ayudó a recordar la importancia de hacer correctamente una hoja de enfermería, esta nos sirve de respaldo ante cualquier acusación, y como bien se menciona en la antología sirve de comunicación con otros turnos, porque si bien se realiza el proceso de entrega de turno a veces se nos puede ir algún dato pero si está todo anotado en la hoja no habrá de que preocuparse, de igual manera sin tachaduras o enmendaduras, letra clara.

También aprendí temas como los indicadores de calidad que son muy importantes para poder evaluar tanto el trabajo del personal de enfermaría, como a la institución, todo esto con la intención de brindar mejores cuidados de calidad y cubrir las necesidades de los pacientes. Atender al paciente de la mejor manera, como nos gustaría que nos trataran a nosotros si llegáramos a estar en ese lugar, cuidarlos, ser éticos, profesionales, y sobretodo respetar sus derechos cuidando también los nuestros.

## **BIBLIOGRAFÍA**

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>