



PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre de alumno: Queili yedani
Escandón López**

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

Nombre del trabajo: Ensayo

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

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8°

Grupo: C"

Introducción

Hablaremos sobre dichos temas lo cual son muy importantes ya que trae información adecuada y principios básicos en el desarrollo, ciertamente esto nos puede ayudar sobre la preparación en el área de enfermería, como la calidad de atención de enfermería y salud, los instrumentos de mejora continua, vinculación de la calidad y estándares e indicadores para el cuidado de enfermería, esto conlleva a la necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ya que ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención, instrumentos de mejora continua, vinculación de la calidad entre otros, también hablaremos sobre el control y la evaluación como parte de la administración de la enfermería ya que esto incluye todos los que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas.

Unidad II

Calidad de la atención

Se dice que el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual ya sea en su entorno familiar y sociedad como una totalidad, ya que su objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y poder mejorar el rendimiento de las instituciones.

Instrumentos de mejora continua nos dice que un diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales ya que ayuda a determinar qué problemas resolver y el orden, ya que las barras se acomodan en orden descendente y el orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras, el diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, también para identificar las categorías de costos más importantes.

Árbol de Problemas

- ✓ Colocar el problema principal en el centro del árbol
- ✓ Relacionar las causas entre sí.
- ✓ Agrupar las causas dentro del árbol de causa
- ✓ Identificar los efectos del problema principal.

Dos tipos de efectos:

- Actuales: son aquéllos que existen actualmente y pueden ser observados.

-Potenciales: aquéllos que aún no se producen, pero que es muy posible que aparezcan.

El Sistema de Gestión de la Calidad se plantea como una visión para que la calidad sea reconocida explícita como un valor en la cultura organizacional de los Establecimientos de Salud, ya que se aplican metodologías y herramientas de calidad, desarrollados de forma conjunta con la contribución de los usuarios internos y externos, ya que las instituciones de salud y la sociedad en general, que permita evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son percibidas con satisfacción por la población.

1. Criterios de evaluación de proyectos de mejora
2. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.
3. Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
4. Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
5. Trabajo en Equipo
6. Creatividad
7. Incorpora el enfoque intercultural
8. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
9. Resultados

La calidad de atención de enfermería nos habla que el contexto del mundo globalizado donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, y en tanto las profesiones y específicamente la de enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar cuidados con calidad hacia pacientes, ya que enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta hacia un paciente, a la institución, ética, leyes y normas de la profesión, también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes, también nos habla de que 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 con la calidad de la atención recibida, por lo cual se adquiera informaciones que benefician la organización.

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención, esto 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, ya que sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal, ya que cabe resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de calidad de vida de las personas y por un Derecho Ciudadano, sobre todo hay

que seguir trabajando intensamente, porque la mejora continua de la calidad utiliza porque es un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir 4 mejores procesos, resultados y una mayor satisfacción.

Principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua 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, nos dice que el estándar es una declaración explícita de calidad que sirve para determinar su grado de cumplimiento ya que 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 también nos habla de la atención de enfermería ya que es tan importante como extensa, las unidades psiquiátricas no pueden estar ajenas a esto, porque que la salud mental es un factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad, ya que 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, para que se sirvan de guía para evaluar la atención de enfermería en unidades psiquiátricas.

procedimientos específicos de enfermería:

- Baño de regadera,
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño

Demostrando que éstos permitan planear acciones eficientes y eficaces, y así poder mejorar la atención de Enfermería, que tiempo se le dedica el paciente en atención, luego si se obtuvieron la confiabilidad necesaria con dicho paciente, en los indicadores de calidad como objetivo es mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo ciertos criterios que se traduzcan en herramientas de medición y que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se puedan brindar con oportunidad en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

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 evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante, ya que 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 pueden realizar para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas para que contribuyan a alcanzar las metas de la institución, ya que la valuación de los indicadores de enfermería, nos dice que es la base de la evaluación de la calidad que se centra en comparar lo se debe hacer con lo que se ha hecho, ciertamente este proceso se puede aplicar tanto a la estructura como a los procesos y resultados obtenidos, ya que se necesita un patrón de referencia que para este caso está compuesto por indicadores, y uno de los medios para poder evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, porque 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, también un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para así determinar el rendimiento de las funciones o procesos ya que 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, por lo cual la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, resultados y la satisfacción del usuario.

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

Clasificación

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 para que de esta forma se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado dentro de los indicadores también se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos.

-Indicadores centinela: Son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención.

-Los 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.

-Los indicadores positivos: se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, ya que indican cumplimiento con los estándares, es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad, puesto que se incluirán eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad.

-Los indicadores negativos: hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema.

Los registros y formas de evaluación nos hablan de los registros clínicos de enfermería que conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, ya que son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, y su realización correcta permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

La supervisión en enfermería es una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional y la supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, puedan ser, los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y así poder asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y recursos adecuados para el mejor costo-beneficio.

Las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado”

- ✓ 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.

El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe saber el desarrollar del talento humano en todas las áreas, tanto aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, por lo cual debería garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y ciertamente debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería, porque todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad, ya que debe hacer un recorrido para verificar la asistencia del personal, la condición de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, detectando riesgos en la gestión, valorar necesidades de recursos materiales, tanto equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, asimismo, debe realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos y a otras actividades que le son delegadas por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura.

El conocimiento clínico y administrativo valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad, entre otros, deben ser los valores que caractericen

a un supervisor de enfermería, en cuanto a la parte académica, el perfil para optar por el puesto de supervisor en enfermería debe ser: que pueda obtener el título de licenciatura como lo dicta la ley, ya que es importante que se preparen diariamente realizando su trabajo con calidad de acuerdo a los principios científicos, y tratar de mantener actualizados sus conocimientos y no alejarse de los servicios de los usuarios, también aunque la preparación académica es importante, también la experiencia que se tenga también lo es, como bien se menciona las dos cosas son fundamentales, no se puede prescindir de una u otra, porque la experiencia sin conocimiento puede hacer que se manifiesten conductas de ego, repetitivas y sin cuestionar, provocando ciertos errores y exponerse a situaciones legales y roces con el personal.

Desarrollo

Cada tema tiene información adecuada y muy interesante, como la calidad de atención, esto es un tema muy importante que se debe de abarcar y tomar en cuenta, principalmente todo personal de enfermería, ya que de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios y terapéuticos más adecuado, esto se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente y satisfacer las necesidades de manera consiente en todos los aspectos, y el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería, los objetivos son promover la calidad del servicio para los usuarios, proteger y apoyar el logro de objetivos.

Conclusión

En conclusión se me hacen temas muy interesantes e importantes que puedo llevarlos a la práctica, no solamente yo, sino a todo personal de enfermería, ya que es muy importante para dar un mejor servicio dentro y fuera de un área hospitalaria, como bien mencionaba es información para poder llevarlos a la práctica y poder mejorar nuestros servicios, y poder hacerlo mucho mejor para así poder brindar una mejor calidad hacia nuestros pacientes, tanto como calidad y el control y la evolución de enfermería.