

**Nombre de alumno: Blanca Asucena  
Pérez Jiménez**

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

**Nombre del trabajo: “2da y 4ta” Unidad**

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

PASIÓN POR EDUCAR

**Grado: 8°**

**Grupo: “C”**

## “UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION”

### “UNIDAD IV EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA”

DATO CURIOSO...Hasta junio de 2015, el INEGI tenía registrados 475 mil 295 personas dedicadas a la enfermería.

En el presente ensayo tocaremos temas de gran importancia como lo es el cuidado de calidad por parte del personal de salud hacia los pacientes y familiares, hablaremos de temas como los indicadores y estándares de calidad los cuales nos ayudan y tienen el objetivo principal de realizar una evaluación tanto al personal de salud como a la institución en general para poder percatarnos de si se están realizando los procedimientos, atención y cuidados de calidad al paciente, siempre con el profesionalismo, ética, humanismo, respeto a los derechos que tiene el paciente y los prestadores de salud.

Hablaremos sobre los criterios que se utilizan para evaluar los proyectos mejora que son el liderazgo y el compromiso por parte de la jefatura, identificación y selección del proyecto mejora, solución de problemas y herramientas de calidad, trabajo en equipo, incluir el enfoque intercultural así como los aspectos de vigilancia ciudadana y por último los resultados.

Satisfacer las necesidades del paciente es muy importante y debemos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, debemos aplicar en nuestras actividades todos los conocimientos adquiridos para lograr la pronta recuperación del paciente.

En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentamos la necesidad de perfeccionar nuestros procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

Sabías que... La Organización Panamericana de la Salud (OPS) recomienda que deben haber entre cinco y seis enfermeras por cada mil habitantes. Solo Tamaulipas, Distrito Federal, Campeche, Colima y Coahuila de Zaragoza, alcanzan este promedio.

## CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

Contamos con diversos artículos que nos orientan y ayudan a ser mejores profesionistas, nos indican como debemos actuar para conseguir los mejores resultados al realizar nuestro trabajo, siempre cuidando y poniendo primero la salud, bienestar y seguridad del paciente. Por ejemplo el artículo 117 nos menciona la definición de calidad de atención en salud, es lograr la satisfacción, necesidades y exigencias del paciente y su entorno, lograr los mejores y mayores niveles de excelencia en los cuidados, eliminando los errores que pueden perjudicar el proceso de mejoramiento del paciente y como consecuente se logra un mejor rendimiento de la institución. Otros artículos nos explican los requisitos que se ocupan para alcanzar la calidad de salud como lo es el profesionalismo y grado de excelencia de los profesionales prestadores de servicios, uso correcto y eficiente de recursos materiales y equipos, minimizar el posible riesgo a los pacientes, alto grado en satisfacción al cliente y realizar una valoración del impacto final en salud, también es importante recalcar que si se agregan métodos de atención de calidad estos deben ser aprobados por el razonamiento ético, social y científico como nos mencionan los artículos 118 y 120.

Los profesionales de salud en equipo debemos poseer los atributos necesarios de responsabilidad, ética, humanismo, equidad, eficiencia, efectividad, conocimientos actualizados en técnicas, procedimientos, equipos y materiales, nos menciona el artículo 126. El concepto de satisfacción debe ser evaluado para el bienestar del usuario y para las condiciones del trabajo profesional nos menciona el artículo 127.

## INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

Estudiamos al diagrama de pareto y el árbol de problemas.

**DIAGRAMA DE PARETO:** Es un gráfico de barras orientadas en forma vertical que nos ayuda a poder determinar los problemas que debemos resolver y el orden para hacerlo, esto se acomoda en forma descendente, las barras reflejan los costos de las causas. Usamos el diagrama de pareto para poder identificar las prioridades de las causas o categorías importantes de los problemas. Para realizarlo se siguen una serie de pasos:

- Recolección de datos
- Establecer las causas en orden descendente según como ocurran
- Calcular los totales acumulados

- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales
- Dibujar barras para cada causa
- Dibujar las líneas del total acumulado
- Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica

En cambio el árbol de problemas es un método que tiene el objetivo de buscar las causas y los efectos relacionados con el problema ordenándoles según corresponda, de igual manera se siguen una serie de pasos para realizar este diagrama:

- Colocar el problema principal en el centro del árbol
- Identificar las causas del problema principal
- Relacionar las causas entre sí
- Juntar las causas dentro del árbol de causas
- Identificar los efectos del problema principal
- Fundamentar los efectos y relacionarlos entre sí

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

Se habla del proyecto AMARES y el Ministerio de Salud y nos dicen que está latente la necesidad de impulsar el desarrollo de programas de Gestión de la Calidad para aplicar las herramientas de calidad oportunas y contribuir a usuarios internos y externos, instituciones de salud, sociedad en general que permitan demostrar las mejoras en la atención, para esto se requiere de esfuerzo y visión compartida de todo el personal de salud y para esto se han establecido criterios para la evaluación del proyecto de mejora:

- Compromiso y liderazgo de la jefatura de enfermería
- Identificar y seleccionar el proyecto
- Método de soluciones y problemas por medio de herramientas de calidad
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Incorporar el medio intercultural
- Añadir aspectos de vigilancia ciudadana para mejorar la calidad en salud
- Resultados

## CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

La asociación médica americana nos menciona que la calidad de atención de salud es aquella atención que se brinda con la mera intención de mantener o mejorar la calidad y duración de la vida. Los cuidados que se brindan a los pacientes deben realizarse de la mejor manera, calidad, con respeto, cuidando los derechos de los pacientes, por eso se menciona que la satisfacción al paciente es un derecho más y por la misma razón en los países desarrollados se han aplicado como indicadores de calidad. Como profesionales de salud debemos actualizarnos constantemente para saber manejar todo tipo de equipos, materiales, técnicas y procedimientos para el bienestar y mejora del paciente que esté en nuestras manos.




El sistema nacional de gestión de calidad muestra tres dimensiones:

- Calidad técnica: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad.
- Calidad humana: respetar los derechos humanos, información completa, veraz, oportuna, entendible al paciente y familiares.
- Entorno de calidad: nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

### VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

*-El objetivo principal de los y las enfermeras es cuidar a los pacientes sin que éstos pierdan su dignidad.-*

Para mejorar la calidad de forma continua se optan por técnicas de pensamiento sistémico, análisis de información, trabajo de equipos y así obtener mejores procesos, resultados e información. Se mencionan a continuación los principios del mejoramiento de la calidad:

-  Enfoque en el usuario
-  Entender al trabajo como un proceso y sistema
-  Trabajo en equipo

Todos estos principios se realizan con el mismo objetivo, lograr un gran avance de la institución, el personal, material y equipo.

### ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

El estándar de calidad es una declaración explícita de la calidad, y los estándares necesitan a su vez a los indicadores para poder determinar el grado de cumplimiento, estos determinan el margen entre el desempeño ideal y el que realmente se tienen. En algunas unidades

psiquiátricas se realizan procedimientos de enfermería, los cuales son evaluados por medio de los estándares e indicadores:

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

Los indicadores de calidad tiene la finalidad de mejorar la calidad de servicios de enfermería, garantizando las funciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con eficacia, en un ambiente seguro para el paciente, eficiente y humano.

#### 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.

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

Evaluar la estructura se enfoca en encontrar el apoyo de la institución de salud, los recursos que se usan para poder llevar a cabo sus procedimientos, técnicas y cada función que se realice y así cumplir con las demandas y exigencias, satisfacer al paciente, hoy en día se observan muchos obstáculos por lo que la mayoría de las personas no logran aprovechar al máximo los derechos al servicio de salud, por la distancia de la institución y el lugar donde viven, el transporte, la economía, la cultura, ya que muchas veces tiene creencias antiguas y prefieren acudir con curanderos para tratar sus enfermedades, llegan a la institución prestadora de servicios cuando desgraciadamente es demasiado tarde, también ocurre que llegan a la institución y no se cuenta con el material necesario para tratar su problema.

La selección de los indicadores que se usan para valorar la estructura, los procesos y resultados deben contar con los siguientes criterios:

- Pertinencia
- Sensibilidad
- Especificidad
- Exclusividad
- Validez
- Confiabilidad
- Comprensibilidad

Los indicadores se clasifican en 4 tipos:

- I. CENTINELA: Se presentan los sucesos más relevantes, indican la aparición de un evento nuevo y debe ser atendido a la brevedad.
- I. TRAZADORES: Aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia en la calidad de atención o simplemente no existe calidad.
- I. POSITIVOS: Son los eventos deseables, indicando la buena calidad de la institución.
- I. NEGATIVOS: Eventos no deseables, refleja un problema directo a la falta de calidad.

## REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

En los registros de enfermería plasmamos todos los cuidados, procedimientos, acciones que se realizan al paciente, y nos sirve de defensa ante cualquier situación, de igual manera nos sirve como método de comunicación con los colegas, gracias a estos registros queda en evidencia la calidad o no que se le esté brindando a los pacientes por medio de sus cuidados.

## SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Ser supervisor o supervisora de enfermería es una actividad muy importante pero de mucha responsabilidad, quizá no se está tan al cuidado del paciente pero si se está pendiente de que cuenta con los mejores profesionales a su cuidado, que realicen los procedimientos de forma adecuada, con calidad, que cuenten con el material y equipo necesario para poder recuperar la salud lo más pronto posible. Para lograr ser un supervisor de enfermería se requiere de muchas habilidades y aptitudes como: responsabilidad, liderazgo, optimismo, comprensión, humanismo, ética, empatía, comunicación, motivación, honestidad y perseverancia entre muchos otros. Algunas de las actividades que realiza la supervisión es:

Dotación del recurso humano, 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.

## CONCLUSIÓN

Gracias a este ensayo pude aprender nuevas cosas como indicadores de calidad, recordar muchos conocimientos que tenía en telarañas, pero lo más importante es que comprendí que lo más importante de esta noble profesión es el cuidado de calidad hacia los pacientes, ellos se merecen la mejor atención, respeto, igualdad, de igual manera buscamos como profesionales que nos traten igual. Debemos seguir avanzando, innovando, para poder satisfacer todas las demandas y necesidades de los pacientes, contar con el personal calificado, equipos tecnológicos avanzados, material de alta calidad para proporcionar cuidados de ALTA CALIDAD

## BIBLIOGRAFÍA

[https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdc\\_aa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf](https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdc_aa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf)