

NOMBRE DEL ALUMNO:

Nayeli Hernández Pérez

NOMBRE DEL PROFESOR:

Romelia De León Méndez

LICENCIATURA:

Enfermería

MATERIA:

Calidad en los Servicios de Enfermería

CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:

7 "A" escolarizado

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

Ensayo "Instrumento de mejora continua, evaluación de la calidad y calidad de enfermería"

En el contenido de este ensayo hablaremos sobre temas importantes que son de gran utilidad para el personal de enfermería que pueden ser de gran ayuda para el contexto de organización, ordenar o crear estrategias, es por ello que hablaremos sobre los instrumentos de manera continua donde explicaremos algunos de los instrumentos más importantes que ayudan de forma significativa en el área administrativa de enfermería.

Además otro tema importante a tratar en este ensayo es la evaluación de la calidad, es importante considerar que cuando hablamos de este tema se debe de garantizar la calidad de los servicios de salud, y para ello se requiere del esfuerzo y la visión compartida de los diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario. La calidad dice mucho de cualquier servicio ya que ahí se refleja el esfuerzo que le dedican a cualquier servicio ya que si no dan un buen servicio en cualquier institución o trabajo va generando una mala reputación para la misma institución así como también empieza a causar una mala reputación de las organizaciones de salud dejando mucho que desear.

El personal de enfermería debe de tener conciencia al realizar los cuidados de buena calidad, tratar de brindar un buen servicio ya que del personal de salud debe de tener presente que de ellos depende la responsabilidad de la salud del paciente.

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

La mayoría de estos instrumentos son diagramas que a continuación mencionaremos:

Uno de los más empleados es el Diagrama de Pareto que es utilizado para saber e identificar el problema que se necesita resolver y así como el orden en el que debe ir, en este caso se emplean barras que permite ver las causas que tienen relación con las barras. **Husos** este tipo de diagramas consiste en asignar prioridades a las causas de los problemas donde para elaborar este diagrama es importante recolectar los datos para poder construir el diagrama.

Árbol de problemas para su elaboración es necesario realizar una lluvia de ideas antes de empezar a hacerlo para ellos es importante basarse en ciertos estudios y/o conocimientos previos respecto del problema así como agrupar las causas dentro del árbol de causas, identificar los efectos del problema principal, sustentar los efectos para poder relacionarlos entre sí, este es el diagrama más difícil en cuestión de la elaboración pues ya que se debe de identificar el problema principal para después ver sus causas entre otras.

Hablar de evaluación de la calidad este es un tema importante a tratar en cualquier ámbito sobre todo en el ámbito de salud, pues es necesario que la calidad de los servicios de salud sea la mejor pues de ahí depende el estado y evaluación del paciente, es por ello que se debe de impulsar que el personal de salud de buenos servicios para generar buenos resultados en los pacientes y de esa forma se genera cosas buenas hacia la institución.

Para garantizar calidad en los servicios es necesario implementar algunos criterios de evaluación para mejorarla:

se toma en cuenta el liderazgo y compromiso de la jefatura, identificación y selección del proyecto de mejora así como el método de solución de problemas y herramientas de calidad en este apartado es necesario tomaren cuenta (examinar el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, trabajo de equipo (aquí se evalúa como está conformado el equipo , gestión del tiempo y áreas clave) , la creatividad es aquí donde se debe de evaluar el ingenio de las personas , las habilidades y originalidad de la solución planteada, incorporar el enfoque intercultural ,incorporar aspectos de vigilancia ciudadana para la

calidad en y como último criterio tenemos los resultados estos se deben de revisar los resultados planeados para poder mejorar el desempeño de la organización.

La calidad de atención de enfermería es una gran responsabilidad sobre todo para el enfermero ya que debe de considerar importante el dar una mejor atención en cuanto a los cuidados o procedimientos que se realicen al paciente para generar un resultado positivo como la pronta recuperación del paciente.

Es necesario mejorar o perfeccionar todos los procedimientos del enfermero para un bien del paciente. Sin embargo la mayoría de los pacientes señalan que la mayoría de los profesionales de salud no dan un buen servicio en cuanto a calidad y por lo tanto va generando una mala reputación a la institución y para el propio enfermero. La mayoría de las instituciones tiene una problemas en cuanto a la atención hospitalaria es por ello que la OMS mencionó que los gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos.

Hay que considerar que todo servicio y atención al paciente uno de los objetivos principales es la satisfacción del cliente ya que este se considera como el indicador de calidad en los servicios, así mismo el personal de enfermería debe de considerar que en el queda la responsabilidad de la calidad que va ofrecer al paciente en cuanto a los cuidados y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

Uno de los puntos a tomar para poder perfeccionar los cuidados que realiza el enfermero es oír a el paciente para que él nos pueda expresar como se siente con la atención que se le ha brindado para que de esta forma se pueda transformar e innovar los cuidados de tal forma que el paciente se sienta satisfecho. 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

Sin embargo la calidad del servicio de salud no solo se refiere a la calidad en los cuidados que se le brinda a el paciente si no que también se refiere a la forma en que el enfermero trata a el paciente y los familiares pues una buena actitud ante el paciente y familia genera una buena relación . En la calidad se plantean 3 dimensiones las cuales son: calidad técnica, calidad humana y entorno de calidad.

En conclusión con este trabajo puedo mencionar la importancia de dar un brindar un buen servicio al paciente o cliente es decir un servicio de buena calidad ya que como hemos visto de la calidad que le brindemos al paciente el paciente puede quedar satisfecho o insatisfecho, además uno de las cosas importantes que hay que reconocer es que el personal de enfermos está más ligado al paciente por lo tanto si el enfermero genera un servicio de baja calidad va generar una mala reputación tanto como para el mismo enfermero como para la institución. Así mismo debe de tener siempre presenta en tratar de mejorar e innovar algunas de sus técnicas para generar gratitud de parte de los pacientes hacia los paciente y sobre todo mejoría para el cliente, lastimosamente la mayoría de las instituciones de salud no ha generado buenos servicios por lo tanto se debe promover que el personal de salud tenga siempre en mente la responsabilidad de generar un servicio de buena calidad