



NOMBRE DEL ALUMNO:

Cindi Fabiola Matias Bernardo

NOMBRE DEL PROFESOR:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

LICENCIATURA:

Enfermería 8°A

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

Ensayo de:

“La mejora de la calidad, el control y la evolución como parte de la administración de la atención de enfermería”

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de Febrero del 2020.

Ensayo- La mejora de la calidad, el control y la evolución como parte de la administración de la atención de enfermería

“Calidad de la atención y seguridad de los pacientes, una prioridad de enfermería”

La calidad en los servicios de enfermería es una de las misiones del sector salud debido a la negligencia la cual es causa frecuente de muerte en los pacientes, sin embargo, para obtenerla se debe contar con distintos aspectos como por ejemplo, una buena relación entre el paciente y el enfermero, formar grupos de mejora de la calidad en la institución para evaluar y solucionar los problemas que surgen al realizar las actividades dentro del centro hospitalario o bien en un centro de salud, planteando objetivos y determinando si el cambio es la mejor opción, evaluando la atención que se brinda tanto al paciente como a la comunidad a través de indicadores, plasmando todas las actividades realizadas en la hoja de enfermería y supervisando dicha atención.

Este ensayo tiene como objetivo explicar y dar a conocer cada uno de los aspectos mencionados anteriormente, además que el estudiante de enfermería conozca la importancia de brindar atención de calidad a los pacientes y los pasos que debe llevar a cabo para satisfacer esta necesidad de atención ya que la enfermería es una de las bases de promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Primeramente es fundamental conocer en que consiste la cadena cliente proveedor prácticamente es la relación que se forma entre las personas que se benefician de un proceso es decir los clientes y las personas que entregan el resultado de este proceso o bien los proveedores, es de nuestro conocimiento que en esta relación es fundamental incluir cada una de las actividades que dan un valor adicional al producto que la empresa vende, estos por su parte deben pasar por distintas fases desde la entrada a la salida es decir cuando el cliente lo compra, con el objetivo de que el antes mencionado se sienta satisfecho con el producto. En esta relación cliente-proveedor de igual forma se deben llevar a cabo 10 principios de calidad para que esta sea exitosa y obtener un resultado que los beneficie a ambos, el primer principio refiere a que tanto el cliente como el proveedor son responsables de aplicar el control de calidad adecuado durante todo el proceso, el segundo como tal consiste en que ambos son independientes entre sí, además de que cada uno debe respetar esa independencia, en el tercero el cliente debe proporcionar información específica y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que espera que el proveedor le entregue, en el cuarto principio como sabemos remarca el contrato que existe entre ambos en el cual es de gran importancia tomar en cuenta

la calidad, cantidad, el precio, las condiciones en que se entrega el producto y la forma de pago del cliente, prosiguiendo con estos principios el quinto se refiere a que el proveedor como tal debe garantizar al cliente una calidad que lo complazca y asegurarla con datos, el sexto consiste en que ambas partes es decir, cliente y proveedor deben tener un acuerdo antes de iniciar el proceso sobre el sistema de control que se va a aplicar, la evaluación y las pruebas al producto, en el séptimo hace hincapié en la importancia de incluir en el acuerdo los procedimientos que se deberán llevar a cabo en el caso de posibles desacuerdos que puedan surgir en el proceso, el octavo consiste en que deben intercambiar la información necesaria para garantizar un control de calidad exitoso, en el noveno principio tanto el cliente como el proveedor llevarán un control de las actividades que se realizarán en el transcurso del proceso por ejemplo, en los pedidos y la planificación, finalmente e igual de importante en el décimo principio ambos tendrán en cuenta siempre los intereses del consumidor hasta el final. Como podemos darnos cuenta el objetivo de esta cadena es similar al brindar nuestros servicios como enfermeros es decir, la satisfacción de las necesidades del cliente o paciente en nuestro caso desde su ingreso al centro hospitalario hasta su salida, de igual forma debemos aplicar estos principios en las actividades necesarias para restaurar o mantener la salud de nuestro paciente, un ejemplo claro es el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en este caso el cliente es nuestro paciente y el proveedor el personal de enfermería al formar una relación y llevando a cabo un proceso. Travelbee (1973) afirma: "El propósito de enfermería se alcanza mediante el establecimiento de una relación humano a humano" (pág. 89). El servicio de calidad en el ámbito de enfermería consiste en todas las intervenciones que realizamos en este proceso, de igual forma el paciente debe proporcionar adecuadamente los síntomas que nosotros no podemos medir como por ejemplo, la intensidad del dolor que presenta para realizar las actividades necesarias.

Otro de los puntos que debemos conocer para brindar atención de calidad son los grupos de mejora de la calidad, primeramente es fundamental tomar en cuenta que la calidad en una organización como por ejemplo un hospital debe ser representada por la idea de mejorar continuamente con el objetivo de introducir mejoras en la estructura, la forma de trabajar y en los resultados que deseamos alcanzar, por lo tanto se debe formar un grupo de mejora de la calidad, este debe estar conformado por trabajadores con distintas profesiones como por ejemplo, doctores, enfermeros, auxiliares, etc., los cuales deben reunirse de vez en cuando y dedicarse a la mejora continua de la calidad de los servicios que se brindan al identificar, analizar y proponer soluciones a los problemas que surgen al llevar a cabo las distintas actividades, realizando cambios y asignando tareas a cada uno, gracias a este grupo los

individuos que conforman el personal se involucran participando en el progreso de la organización, ya que la calidad es competencia de todos. De igual forma un grupo de mejora de calidad debe contar con un secretario que asume el puesto de líder, en nuestro caso es la jefa de enfermeras la cual coordina el grupo al convocar reuniones y llevar el orden de las actividades utilizando una serie de pasos para lograr que los individuos que conforman el personal se involucren al realizar su trabajo de la mejor forma posible, impulsando a cada uno a tomar la iniciativa y creatividad para resolver los problemas que se presenten, realizando las propuestas de cambio al mejorar la calidad de atención de la salud, estableciendo objetivos y organizándose de forma correcta para poder lograrlos, por lo tanto la base de todo este proceso es la comunicación.

Al realizar proyectos debemos tomar en cuenta lo que queremos lograr, si el cambio es la mejor opción y cuáles son los cambios que se deben obtener como resultado para después llevarlo a cabo, reportar los avances, reconocer a quienes hacen un buen trabajo, comunicando los resultados, aprendiendo de los éxitos y fracasos, posteriormente debemos actuar, planificar, estudiar y hacer, solucionando el problema que identificamos en este proceso.

Otro factor primordial de la calidad en una organización son los criterios de evaluación de la atención, como primer aspecto es fundamental tomar en cuenta que cada paciente tiene derecho a recibir atención de calidad, por lo tanto nuestro objetivo al formar parte de las instituciones del Sistema Nacional de Salud como personal de enfermería es garantizar este tipo de atención y para llevarlo a cabo es indispensable adoptar ciertas características o métodos al realizar nuestras actividades, de igual forma es necesario tener acceso a los materiales respectivos para satisfacer la demanda de nuestros servicios, sin embargo esto se logra únicamente al evaluar la estructura ya que su propósito es apoyar a la institución de salud, así como al evaluar el proceso, en el cual se incluye todos los métodos que debemos realizar para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones, estas pueden ser directas o indirectas las cuales contribuyen a cumplir las metas que plantea la institución por lo tanto en esta fase es de suma importancia medir tres componentes, los cuales son en primer lugar el uso, este consiste en la demanda de un servicio por parte de la población, por ejemplo cuantos usuarios asistieron al hospital solicitando una consulta en el transcurso de un año, el segundo es la calidad al tomar en cuenta el compromiso, calidad de los servicios, la habilidad para desempeñar cada una de las actividades y finalmente el tercer componente es la productividad, todo esto con el propósito de obtener un resultado positivo al satisfacer las

necesidades de nuestro paciente, por lo tanto en este proceso es necesario utilizar indicadores ya que son la base de evolución de la calidad a través de los cuales vamos identificando los cambios y mejoras que se están llevando a cabo para cumplir los objetivos propuestos supervisando que todo el personal sanitario se apegue a estos. Los indicadores se pueden clasificar conforme el resultado como por ejemplo, indicadores centinela en el cual se presentan eventos de gran importancia que se deben atender lo antes posible y son el resultado de brindar atención al paciente, otros indicadores serían los trazadores un ejemplo de esto es cuando nuestro paciente sufre una caída demostrando deficiencia en la calidad de los servicios que se están brindando y de igual forma los podemos clasificar al basarnos en la opinión de nuestro paciente por ejemplo, indicadores positivos los cuales señalan el cumplimiento de los estándares al realizar un buen trabajo y los indicadores negativos estos por el contrario se refieren a eventos no deseables que ocasionan un problema.

Para brindar servicios de calidad es fundamental elaborar registros y formas de evolución, primeramente el registro clínico de enfermería se debe llevar a cabo desde el ingreso del paciente a la sala de urgencias hasta su salida por lo tanto es necesario plasmar estos datos en la hoja de enfermería al realizar diversas actividades para obtenerlos, un ejemplo de estos datos son los signos vitales, este proceso además se realiza con el propósito de conocer el estado de salud del paciente, las distintas acciones que se deben realizar, como por ejemplo el suministro de medicamentos, llevar un control de los cuidados que se realizaron y los que se realizarán, este registro es de suma importancia en el caso de que se presenten situaciones legales, al investigar la causa del deterioro de la salud del paciente, para la comunicación y coordinación del personal sanitario y al ejecutarlo correctamente se consigue realizar todos los cuidados necesarios para reestablecer y mantener la salud de cada uno de los pacientes. Kozier (1989) afirma: "Los registros escritos facilitan la información de datos a los profesionales de la salud, además son fuentes de datos para fines de investigación, educativos, estadísticos y auditoria de las normas del cuidado de la salud, deben ser concisos y pertinentes" (pág. 8). La evolución de la salud de nuestro paciente resalta cuando comparamos el estado actual en el que se encuentra el paciente al brindar los cuidados con los resultados esperados, esto como tal se realiza mediante la supervisión, observación, cuestionamiento y la comparación de acciones.

Finalmente e igual de indispensable la supervisión de la atención de enfermería es desempeñada por los encargados del área y los supervisores del turno, ya que es una de las responsabilidades más importantes que puede realizar un profesional de enfermería, su

objetivo principal es desarrollar el talento humano en el personal a su cargo el cual abarca desde lo técnico hasta los valores y la ética, además de realizar el control de calidad de la atención de enfermería para generar el máximo beneficio tanto para el paciente como para la comunidad, por lo tanto es indispensable conocer las funciones principales de la supervisión, las cuales como sabemos consisten en planificar, apoyar y dirigir la gestión de cuidados. Un buen supervisor se caracteriza por llevar a cabo todas sus actividades planeadas, al asistir a otros servicios cuando se requiere y ser puntual, cuando realiza recorridos por el área a su cargo para verificar la asistencia del personal correspondiente, además de la condición de los servicios que se brindan y la distribución del trabajo, de igual forma debe valorar la necesidad de recursos, materiales, equipo y personal necesarios para llevar a cabo todas las actividades y que estas tengan éxito, como es de nuestro conocimiento un supervisor además debe tener diversas cualidades y valores, como por ejemplo, un conocimiento clínico y administrativo completo los cuales únicamente adquiere a través de la teoría y la práctica, valores como el liderazgo ya que un buen líder se caracteriza por tener la capacidad de motivar, ser perseverante ante la adversidad, comprender a cada uno de los individuos que conforman el personal, formando una buena comunicación, comprometerse con su cargo, entre otras características y de igual forma contar con conocimientos académicos completos al obtener una licenciatura preparándose diariamente de acuerdo a los principios científicos es decir conforme a las normas que se deben seguir ya que son la base de la práctica para desempeñar con calidad los cuidados, como por ejemplo, respetar la individualidad del paciente, además de constantemente actualizar sus conocimientos para brindar atención de calidad ya que con el tiempo han surgido nuevas enfermedades, además de equipos para mejorar la calidad de atención y por lo tanto contar con la experiencia suficiente para realizar cada una de sus actividades.

En conclusión la calidad en los servicios de enfermería debe ser la misión de cada uno de nosotros como futuros enfermeros, por lo tanto es indispensable llevar a cabo todos estos procesos para satisfacer la necesidad de la calidad en la atención puesto que al pasar de los años se ha ido deteriorando, de modo que nuestro propósito como enfermeros es prepararnos tanto teóricamente, como en la práctica para enfrentar los nuevos retos que encontraremos en el campo clínico, teniendo en cuenta siempre que nuestro objetivo principal es ayudar al paciente y a la comunidad a mantener o restablecer su salud realizando las actividades necesarias para cumplir esta meta, además de ser buenos líderes cuando la situación lo amerite.

Bibliografía:

-Antología: Calidad de los servicios de enfermería.

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.uanl.mx/539/1/1080080900.PDF&ved=2ahUKEwiX2LG-p-LuAhWJSzABHUFgAGsQFjACegQIBRAB&usq=AOvVaw3LXqqlskpzyMUno-57GJm5>