



NOMBRE DEL ALUMNO:

MARLENE LUCAS GONZALEZ

NOMBRE DEL FOFESOR

LIC: RUBEN EDUARDO DOMINGUEZ GARCIA

CARRERA:

ENFERMERIA

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL TRABAJO:

ENSAYO DEL TEMA:

PASIÓN POR EDUCAR

“UNIDAD III Y IV”

LA MEJORA DE LA CALIDAD

La calidad debe ser un aspecto fundamental de cada institución o empresa, para mejorarla es necesario establecer estrategias de trabajo que aporten beneficios y que sean de calidad, es por ello que conoceremos como mejorar la calidad mediante algunas formas de trabajo que se realizan en una institución a si mismo conocer algunos aspectos de estos procesos y pasos de elaboración ,como personal de enfermería es necesario conocer cómo funciona la cadena cliente proveedor para tener una buen interacción con los pacientes , así mismo conocer que los equipos de trabajo ayudan a obtener mejores resultados en la calidad también saber que todas las acciones son evaluadas con criterios y se registran también saber que existe una supervisión del trabajo en la calidad de enfermería .

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

Esta forma de trabajo se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso , cuando existe algún proceso de venta o trabajo es necesario que las personas se pongan de acuerdo, y todo esto lleva un proceso se inicia con responsabilidad tanto el cliente como el proveedor son responsables de que todo el proceso sea de calidad y de que no existan errores o disgustos cada uno es libre e independiente y por lo tanto ambos deben de respetar la independendencia y decisiones , es muy importante que el comprador se exprese y que de una información precisa al proveedor para que este pueda considerar si realmente puede entregar lo requerido, el cliente debe ser claro y preciso sobre sus necesidades , al realizar el contrato ambas personas deben tener en cuenta la calidad , cantidad y el precio del producto así mismo se debe establecer la forma de entrega el lugar al igual que la forma de pago ambas parten deben de acordar estos puntos también es necesario que el proveedor garantice al cliente la calidad de su producto con algún documento u otros datos de seguridad el cliente y el proveedor deben de acordar los sistemas de control cada parte debe de evaluar el producto así mismo revisarlo y ver si es de calidad, se deben de hacer pruebas del producto asegurando que no hay fallas además ambas partes deben tener en claro el procedimiento a tomar si llegara a ocurrir alguna desigualdad deberá ser tomado con responsabilidad y madures , la dos partes deben de compartir información que crean que sea de beneficio para la calidad del proceso los proveedores y clientes deben de llevar el control de las actividades como pedidos , inventarios y todo lo que sea necesario para tener calidad en el proceso, la prioridad de ambas partes debe ser la satisfacción e interés del consumidor .

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Los cambios en una empresa son cada vez más frecuentes con tal de lograr la calidad de esta, es necesario mejorar constantemente empleando procesos nuevos e innovadores una herramienta fundamental para lograr la calidad son los grupos de trabajo en las empresas, estos equipos son creados con el fin de mejorar la calidad constantemente tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. En las empresas ya sean pequeñas o grandes se elige personal profesional de diferentes perfiles para llevar a cabo esta forma de trabajo. Estos equipos se concentran en analizar el buen funcionamiento de los procesos que se llevan a cabo también plantean propuestas de mejora para la institución. Para que el equipo de trabajo funcione correctamente se deben asignar cargos a cada personal es necesario que el grupo cuente con un secretario o facilitador este será el líder y convocador del grupo será responsable de llevar el orden de las actividades, convoca a reuniones, modera cambios anota, lleva los registros de los acuerdos tomados es importante tener en cuenta los objetivos que se pretenden lograr es necesario conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población. La metodología de trabajo que se implemente debe permitir que todos se involucren y se interesen por el trabajo así mismo se impulsara al personal a implementar diversas propuestas de mejora y cambios para la mejora de la salud y forma de trabajo, es necesario crear conciencia en los trabajadores para nuevas oportunidades de mejora posteriormente fijar los objetivos de mejora y organizarlos, para el logro de los objetivos es muy importante llevar a cabo proyectos para mejorar problemas, se necesita realizar reporte de avances, dar reconocimientos, comunicar resultados, aprender de éxitos y fracasos, lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora, todos estos aspectos ayudaran a desarrollar procesos de mejora para la calidad de los servicios. Para el buen funcionamiento de la institución se deben elaborar proyectos de cambios no se puede estar con la misma forma de trabajo siempre es necesario innovar, para esto se requiere conocer cómo se pueden elaborar estos proyectos la metodología plantea partes, la primera parte es la planificación del cambio que se quiere lograr. En la primera parte de la elaboración de los proyectos de mejora, se requiere responder a 3 preguntas claves que son ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?, ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora? Al tener clara estas preguntas tendemos claro los objetivos que queremos lograr posteriormente sigue la segunda parte de la metodología donde se lleva a cabo la aplicación de los ciclos de mejora en esta parte se

actúa, planifica, estudia y se hace el cambio o lo que se quiere lograr esto solucionara el problema planteado y lograremos el objetivo .

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

Los pacientes tienen derecho a recibir una atención de calidad y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud. La evaluación de la atención se centra en la atención que brindan la instituciones de salud esta verifica qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios, también se verifica la accesibilidad, dificultad de los servicios se analiza los obstáculos que la población pueda presentar para apoyarlos y que los servicios puedan ser económicos, culturales, sociales y/o geográficos. Al realizar la evaluación del proceso se incluyen todos los métodos que se usan para diagnosticar y se emplean acciones para mejorar la calidad de la institución. Para medir la calidad es necesario verificar el uso, la calidad y la productividad todo este proceso de medición debe ser realizada en un determinado lapso mínimo un año. La calidad se debe evaluar tomado en cuenta el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, hablar de calidad en los servicios de atención médica es identificar a la política pública como el requisito que sin duda, deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios.

Evaluación de los indicadores de enfermería: Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Algo fundamental para la evaluación de la calidad es comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, 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. Del servicio o de los cuidados. Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, todo indicador que se utilice para la valoración de la estructura deben estar sujetos a los siguientes criterios; pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad y Comprensibilidad.

Clasificación de los indicadores; **Indicadores centinela:** Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente. **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. **Indicadores positivos:** se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares, es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad. **Indicadores negativos:** hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema.

Estos indicadores dependen de su formulación y aplicación pueden evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado, todos estos ayudaran a tener una mejor calidad en la institución.

REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

Los registros clínicos u hojas de enfermería son evidencia escrita de los cuidados que se le han otorgado al paciente, todo procedimiento e intervenciones que el paciente ha tenido deben de estar registrados estos avalan la existencia y comprobación de estos .también sirve como medio de comunicación y de coordinación entre los profesionales de la salud, al realizar de manera correcta estos registros permite una continuidad de los cuidados al paciente .los registros deben ser legibles y de fácil acceso el buen registro mantiene y mejora la calidad de la atención cínica , también son importantes debido a situaciones médico-legales frente a cuales es indispensable contar con un respaldo de trabajo realizado .

SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

La supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, sean los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio.

Las funciones principales de un supervisor son; planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado en Dotación de insumos, materiales y equipos. En 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 supervisor debe tener en cuenta el objetivo principal que es desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, lo que debería garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería. El supervisor debe responder a todas las actividades marcadas según su agenda y estar pendiente de los llamados a servicios. debe hacer un recorrido para verificar precisamente 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, así como valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, también es responsable de realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos y otras actividades que le son delegadas por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura. Todo supervisor debe tener cualidades y valores como Conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad, entre otros , el perfil para este puesto debe ser obtener el título de licenciatura como lo dicta la ley y también prepararse diariamente y contar con experiencia laboral , el supervisor debe tener una buena comunicación con todo el personal así mismo respeto para que no existan detalles ni roces con el personal.

Como enfermeros es muy importante conocer todos estos temas de mejora de calidad nos ayudaran en la formación profesional y a conocer ciertos procesos así mismo conocemos que los equipo de trabajo nos ayudaran a mejorar los resultados de la calidad en nuestros servicios , y que todo trabajo es evaluado en criterios por eso es importante aprender a actuar con responsabilidad y brindar servicios de calidad tanto al paciente como a nuestro entorno de trabajo .

BILIOGRAFIA:

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento continuo.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad?Editorial norma, Bogotá 1991..