



**Nombre del alumno:**

L.E. Yajari Garcia Velázquez

**Nombre del profesor:**

Lic. Rubén Eduardo Domínguez Garcia

**Materia:**

Calidad En Los Servicios De Enfermería

**Nombre del trabajo:**

Ensayo del tema: La Mejora de la Calidad

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de Febrero del 2021.

Estos temas son una de las principales funciones que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar atención de calidad. La cual se define como: “brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional, competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio”. El éxito y funcionamiento de un servicio, se atribuye al trabajo multidisciplinario en conjunto con una supervisión sistemática. A continuación hablaremos de cinco temas muy importantes que nos pueden ayudar como profesionales de la salud.

## **LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.**

La relación que existe entre las personas beneficiarias sería de dos personas, el comprador y el proveedor. Para llegar a un buen acuerdo y sin conflictos deben de llevar diferentes procesos ya que cada uno llevara a mejores resultados.

El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso y ambas partes deberán ser independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia. El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue. El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes. El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos. Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo. El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso. Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso. Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria. Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final. Y si llevan las cosas como deben de ser podrían tener éxito en ambos.

## **LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD**

Otro tema muy importante y que debemos de tener muy en cuenta son **los grupos de mejora de la calidad** en primer lugar debemos conocer la definición de “calidad” esto se define como un organización. Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

Por ejemplo en un hospital debe de ser presentada por las idas de mejorar continuamente, con el fin de lograr un resultado positivo. Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

Todo grupo debe contar con un líder y coordinador del grupo en la cual convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones, utilizando orden de paso para lograr que los integrantes se involucren y realicen de la mejor manera su trabajo, tener la necesidad para llevar a cabo las propuestas de cambio mejorando la calidad de atención de salud.

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.**

La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud. A evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución. Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

Se lleva a cabo la calidad de los servicios ya que se hace mediante indicadores que valora la calidad de la institución, el apoyo que brinda, la accesibilidad los recursos que se utilizan para la satisfacción del cliente. En enfermería se utilizan indicadores o parámetros todos estos indicadores deben estar sujetos a pertinencia, sensibilidad, especificidad y comprensibilidad. Algunos indicadores serían: Indicadores trazadores: en este criterio se registra y se evalúa el suceso ocurrido para ver si fue negligencia hasta encontrar la respuesta. Indicadores centinela: es para sucesos de mayor importancia en los resultados se investigan a fondo cada caso. Indicadores positivos esto se basa en situaciones que se desean alcanzar esto se evalúa en el proceso para lograr la calidad del plan o proyecto. Indicadores negativos: esto se basa en situaciones en la que no está segura de alcanzar éxito.

Gracias a la ayuda de los indicadores, esto nos ayuda la evaluación de la calidad se centra en comparar lo se debe hacer con lo que se ha hecho. Este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos. Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. La institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización

de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario. Los 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.

## **REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN.**

Son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, su realización correcta permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

Este tema nos da a entender que los registros clínicos de enfermería son evidencias primordiales para los cuidados de cada uno de los pacientes, es decir "HOJA DE ENFERMERIA" con el propósito de dar los cuidados que nos menciona la hoja, y la mejor calidad de vida del paciente.

## **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.**

La supervisión en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. Esto se realiza en el área de trabajo ya que se pretende conseguir la calidad de los servicios que se brindan. Las funciones principales de la supervisión son: planificar, apoyar, dirigir el procedimiento del cuidado. Un supervisor debe de tener todas las cualidades del líder para lograr la calidad. Este verifica la asistencia del personal, la capacidad, la puntualidad, debe constar con un nivel académico, contar con todo el conocimiento clínico, administración y valores.

Aunque la preparación académica es importante, también la experiencia que se tenga lo es. La comunicación asertiva debe prevalecer en esta figura para así evitar conflictos y saber manejar los que se presenten, pero ante todo es importante hacer señalamientos con respeto a todas las personas tanto usuarios como a profesionales que se tengan a cargo.

Gracias a toda esta información no podemos dar cuenta que desde la antigüedad a la Enfermería se le ha concebido como un servicio al prójimo. El paciente es la figura central y objetivo principal de los servicios médicos y como ser humano requiere ser tratado en forma correspondiente. Para poder rescatar el trato humanitario es primordial que la enfermera se interese y preocupe por resolver la necesidad del paciente así como por entender su situación. No existen recetas para recuperar dicho trato, sino simplemente debe reflexionarse sobre la enfermedad como experiencia humana y generar respuestas y actitudes que coadyuven a la curación integral del paciente. Además de las necesidades fisiológicas es importante atender a las necesidades emocionales básicas.

## BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

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 contínuo.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologías y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad? Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993.

Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona. Masson; 1996.

Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997.

Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6\* ed. Madrid: dsevier; 2007.

Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado. Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6a ed. Madrid: Elsevier: 2007.

Watson J. Watson's caring theory. University of Colorado. Health Sciences Cenlei. School Nursing. [En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en: <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp>

Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999.