

NOMBRE DEL ALUMNO:

Yaritza Yazaret Anzuetto Mendez

NOMBRE DEL PROFESOR:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

LICENCIATURA:

En Enfermería

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:

8vo. Cuatrimestre semiescolarizado (domingos)

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

**Ensayo de la mejora de la calidad
Y el control y la evaluación como parte de la
Administración de la atención de enfermería.**

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.

La cadena cliente - proveedor es la interconexión de persona e instituciones que trabajan para alcanzar un objetivo y poder brindar una buena atención de calidad. De la misma manera que otros dependen de nosotros para satisfacer sus necesidades, nosotros dependemos de que otro nos provean cosas tales como información, capacitación, material y sistemas denominados proveedores internos. Toda organización humana bajo el modelo de Calidad Total es una cadena de relaciones Cliente-Proveedor, Siendo el cliente/usuario externo el que orienta el sentido de las relaciones internas. Aun cuando la aplicabilidad de la cadena se extiende tanto a los clientes/usuarios externos como a los internos. La relación cliente-proveedor es un proceso racional que, siguiendo un método sistemático, conduce a los miembros de dos unidades funcionales a ponerse de acuerdo de manera formal: Sobre los resultados (calidad, costo y plazo) a satisfacer dentro de la definición de necesidades del cliente/usuario. Sobre las acciones a desarrollar en común para mejorar de forma continua la calidad de los procesos, productos y/o servicios intercambiados

La cadena cliente - proveedor es la interconexión de persona e instituciones que trabajan para alcanzar un objetivo y poder brindar una buena atención de calidad. De la misma manera que otros dependen de nosotros para satisfacer sus necesidades, nosotros dependemos de que otro nos provea cosas tales como información, capacitación, material y sistemas denominados proveedores internos. Toda organización humana bajo el modelo de Calidad Total es una cadena de relaciones Cliente-Proveedor, Siendo el cliente/usuario externo el que orienta el sentido de las relaciones internas. Aun cuando la aplicabilidad de la cadena se extiende tanto a los clientes/usuarios externos como a los internos. La relación cliente-proveedor es un proceso racional que, siguiendo un método sistemático, conduce a los miembros de dos unidades funcionales a ponerse de acuerdo de manera formal: Sobre los resultados (calidad, costo y plazo) a satisfacer dentro de la definición de necesidades del cliente/usuario. Sobre las acciones a desarrollar en común para mejorar de forma continua la calidad de los procesos, productos y/o servicios intercambiados. La estructura interna de la cadena cliente-proveedor se fundamenta en: La confianza: Capacidad de mantener los compromisos recíprocos respecto a los acuerdos y, repartición equitativa de los beneficios debidos a las mejoras de la productividad. La paridad: tener en cuenta el punto de vista de cada uno. La concertación: evaluación periódica de resultados, soluciones de dificultades y arreglo de litigios. La comunicación: intercambio de todas las informaciones útiles y adhesión de todos los empleados. La sinergia: adicionar las energías individuales que permitan al

grupo: optimizar recursos, transferir tecnologías y experiencias. Los desafíos: la estructura y funcionamiento de las partes debe ser tal que facilite los procesos de: Innovación: asociación para la definición, la concepción y la realización de un proceso, producto y/o servicio. Calidad: orientada esencialmente hacia la supresión de controles de recepción/subcontratación de recursos (calidad concertada). Gestión de inventarios: persecución de la eliminación de inventarios intermedios y la flexibilidad. Información: reducción de plazos y optimización de equipos.

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Los grupos de mejora son un sistema de participación de los trabajadores basado en equipos de trabajo interdepartamentales y de diferentes niveles jerárquicos en que se reúnen para definir iniciativas de mejora de los procesos. Están inscritos en la filosofía de la mejora continua y la proximidad a los procesos y resultan próximos a conceptos como la eliminación. Los grupos de mejora rompen la dicotomía mayorista entre el trabajador que piensa y el trabajador que hace. Desde el principio de proximidad con los procesos, cualquier trabajador ejecutante también es susceptible de pensar oportunidades de mejora.

Varios estudios empíricos muestran que los grupos de mejora, más allá de los beneficios que suponen sus iniciativas, también presentan otros efectos positivos: Aumentan la orientación al cliente, Elevan los niveles de satisfacción laboral y la percepción del ambiente laboral, Son un factor de motivación y de reconocimiento, Refuerzan el compromiso corporativo.

Facilitador: es una persona encargada de acompañar al grupo de mejora en sus primeras sesiones y de formar a sus integrantes en la metodología del trabajo en equipo y en el uso de herramientas de solución estructurada de problemas. Esta figura representa el componente formativo que también está presente en el grupo de mejora ya que no todas las personas están avezadas a las habilidades que requiere el trabajo en equipo. Su presencia es necesaria para evitar una deficiente definición inicial del problema que desencamine los esfuerzos del grupo. Líder o coordinador del grupo: su rol es centrar los objetivos de las reuniones, mantener una discusión ágil, cortar las actitudes negativas que vayan contra la dinámica grupal, generar consensos y resumir las conclusiones.

Herramientas de solución estructurada de problemas: son herramientas que permiten representar gráficamente el problema que se aborda, sus causas y las posibles optimizaciones. Algunas de las más usadas son: Gráficos: de barras, líneas o de pastel para

obtener una representación sintética de los datos recogidos, Histograma: gráfico de barras que permite saber la distribución de frecuencias de un fenómeno. Hace posible centrarse en las distribuciones anómalas o extremas, Diagrama de correlación: permite establecer el grado de correlación entre dos fenómenos mediante la observación de la correlación positiva, negativa o inexistente de su nube de puntos, Diagrama de flujo: permite al grupo visualizar los estadios de un proceso y las condiciones que bifurcan su desarrollo, Diagrama de Pareto: se basa en el principio de que el 20% de las causas generan el 80% de los efectos. Permite centrarse sólo en aquellas causas vitales (de mayor impacto en los resultados) y no en las triviales (muchas, costosas de analizar y con un escaso impacto agregado).

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.

La evaluación, es la actividad más común del proceso administrativo, ya que es la que nos da la guía periódicamente para corregir el rumbo de las acciones emprendidas. El concepto a lo largo del tiempo no se ha modificado, sin embargo la forma de utilizarse y de abordarse en los servicios de salud va cambiando hacia una evaluación más participativa tomando más en cuenta la opinión de los usuarios y el impacto EVALUACIÓN es la última etapa del ciclo administrativo. EVALUACIÓN es medir, comparar y formarse un juicio. En el contexto de la atención de la salud se le puede definir como el proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura y/o de una acción o un conjunto de acciones, y los resultados de salud obtenidos.

La evaluación se puede presentar como un ciclo, que comprende diversos pasos: 1. DEFINIR EL SUJETO o lo que se va a evaluar, éste paso implica la definición de objetivos de la evaluación, los que varían de acuerdo a las necesidades del evaluador. Las que pueden ir desde evaluar todo un sistema de salud hasta la evaluación de una unidad prestadora de un servicio. Independientemente del tamaño del sujeto toda evaluación tiene como marco de referencia, el análisis de los elementos de un sistema: Estructura, proceso y resultado. En ESTRUCTURA se evalúa el propósito de la organización, los recursos físicos, humanos y financieros del mismo y su organización. Todos ellos describen el agente de la atención de la salud. En estructura se incluyen además la existencias de normas y la organización de su persona, su característica es que es relativamente estable, que funciona para producir atención o es un atributo del ambiente de la atención, además que influye sobre la clase de

atención, que se proporciona. Su utilidad en la evaluación es principalmente es para la planeación, diseño y puesta en marcha de sistemas personales de salud, pero si se quiere evaluar calidad es bastante rudo, puesto que solo detecta tendencias general, En el PROCESO se analizan la serie de actividades que se llevan a cabo por y entre profesionales y pacientes. Los RESULTADOS se refieren a un cambio en el estado actual y futuro de la salud del paciente que pueda ser atribuido al antecedente de la atención médica es decir al producto final de una acción.

2. DEFINIR LOS CRITERIOS a evaluar, estos son las bases para MEDIR. Los criterios o las normas, deben ser específicos para la estructura, el proceso o los resultados.

El registro de evaluación es un documento pedagógico que sirve para registrar las notas de los estudiantes, después de una evaluación, pero ¿qué se evalúa? Desde un enfoque formativo, se evalúan las competencias, es decir, los niveles cada vez más complejos de uso pertinente y combinado de las capacidades, tomando como referente los estándares de aprendizaje porque describen el desarrollo de una competencia y definen qué se espera logren todos los estudiantes al finalizar un ciclo en la Educación Básica. En ese sentido, los estándares de aprendizaje constituyen criterios precisos y comunes para comunicar no solo si se ha alcanzado el estándar, sino para señalar cuán lejos o cerca está cada estudiante de alcanzarlo. Pero describiendo el área de enfermería como menciona la antología dice que conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, 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.

SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera(o) para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad. Entre las funciones principales de una supervisión están: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado” Dotación del recurso humano. Dotación de 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. Estos procesos y procedimientos utilizados en la supervisión de enfermería, son definidos en el presente instrumento técnico jurídico, considerando que la supervisión es una de las funciones básicas de la gestión, liderazgo, dirección y control, por cuanto, es importante puntualizar en este documento las medidas

que favorezcan el desarrollo de actitudes competitivas en el trabajo y otorgue una dimensión amplia y científica para fortalecer la calidad de atención al usuario.

Para concluir mejora de calidad coexiste en todas las organizaciones administrativas y la responsabilidad administrativa con cada una de las etapas del proceso administrativo (planificación, organización, integración, dirección y control) requiere de una serie de acciones para su aplicación en el ámbito de la enfermería dice que debe ser 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. Según la profesional, todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad.

Bibliografía

https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Enfermeria/2019/manual_supervision2020.pdf

Calidad en los servicios de enfermería Licenciatura en Enfermería 8º Cuatrimestre Enero – Abril

https://www.google.com/search?q=-+CRITERIOS+DE+EVALUACION+DE+LA+ATENCION.&rlz=1C1ONGR_esMX929MX930&oq=-+CRITERIOS+DE+EVALUACION+DE+LA+ATENCION.&aqs=chrome..69i57j0i22i30l2.1568j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8