

Nombre del alumno:

Jennifer Jamilet Ventura Hernández

Nombre del profesor:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

Licenciatura:

Enfermería

Grupo:

“A”

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Cuatrimestre y modalidad:

8vo cuatrimestre, Semiescolarizado

Nombre y tema del trabajo:

Ensayo de los temas:

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

En este ensayo hablaremos de muchos temas importantes que nos pueden ayudar en el transcurso del tiempo, ya que nos aportan muchos conocimientos esenciales para nuestra carrera profesional. Como personal de enfermería es de gran importancia porque aprendemos cosas nuevas y cuando estemos frente a un área hospitalaria podamos saber qué hacer ante una situación. La importancia de este escrito es identificar los puntos más importantes de cada tema para que podamos tener una excelente información y así poder dar una buena explicación a personas que requieran la información.

LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

Para empezar, hablare sobre la mejora de la calidad, desde mi punto de vista la palabra calidad la conocemos como la capacidad para satisfacer las necesidades de cualquier empresa u hospital. Es por eso que dentro de un área hospitalaria el principal objetivo del personal de enfermería es brindar buenos cuidados a los pacientes para que ellos puedan tener una mejor calidad de vida. En cuanto al primer subtema sobre la cadena cliente-proveedor daré a conocer la definición de cliente la cual es el que recibe un servicio y proveedor es la persona que suministra a las empresas con suficientes recursos para que puedan llevar a cabo sus proyectos. Por lo tanto, cliente-proveedor la podemos definir como la conexión que hay entre las personas que trabajan en una empresa para poder alcanzar un objetivo y poder ofrecer una buena atención de calidad. Dentro de esta relación es fundamental incluir cada una de las actividades que da un valor muy importante para el producto que la empresa vende. Así mismo también dentro de un área hospitalaria es importante la cadena cliente-proveedor ya que se trabaja en conjunto para satisfacer las necesidades del paciente. Es por eso que debemos seguir diez aspectos importantes de calidad para la relación cliente-proveedor y son las siguientes: el primer principio se trata que el cliente como el proveedor son responsables de aplicar el control de calidad de cualquier actividad durante el proceso, el segundo principio consiste en que ambas partes son independientes para tomar decisiones y deben ser respetadas para que no tengan conflictos, el tercero se trata de que el comprador debe dar una información precisa, es por eso que el cliente debe definir sus necesidades y dar especificaciones de cómo quiere que el proveedor le entregue su producto y el proveedor debe asegurarse de cumplir a tiempo y en forma sus productos, en el cuarto principio se debe firmar un contrato en ambas partes siempre y cuando el producto cuente con buen precio, buena calidad, buena cantidad y que las condiciones de entrega y la forma de pago sean correspondientes, el quinto principio se trata de que el proveedor siempre debe garantizar la calidad del producto para que el comprador se interese en realizar la compra, el sexto principio los clientes y

proveedores siempre deben de acordar los sistemas de control y evaluación, el séptimo principio se trata que entre ambas partes deben incluir los procedimientos en el momento que tengan complicaciones en el proceso, el octavo principio es importante que entre los dos deben aportarse cualquier información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad del producto con buenos resultados, el noveno principio nos menciona que ambas partes deben llevar un control del proceso que se está llevando a cabo y el último principio las dos partes deben saber los intereses del consumidor final. La importancia de la cadena cliente-proveedor es que los consumidores finales se encuentren satisfechos con los servicios y productos que se les otorga en una empresa o en un área hospitalaria. Así mismo también cuando estemos dentro de un área hospitalaria podemos analizarlo como una base en la cual podemos interactuar con nuestro paciente para que cuando le vayamos a realizar una intervención de enfermería contemos con la ayuda de nuestro paciente y así podamos tener excelentes resultados y que nuestro paciente se sientan cómodo y seguro con nuestros servicios que les brindamos.

Con base al tema de la cadena cliente-proveedor nos menciona que existen dos tipos las cuales son: cadena cliente-proveedor externa nos hace mención que está conformada por proveedor-organización la cual es la empresa donde compran sus materiales o productos. También existe la cadena cliente-proveedor interna está formada por las diferentes actividades que realiza la organización de acuerdo a los productos que ellos fabrican y las venderán para que puedan convertirse en una empresa proveedora. Es muy importante tener en cuenta la estructura interna ya que está conformada por la confianza la cual debemos tener la capacidad de hacer los compromisos y confiar en nosotros mismos para que podamos entregar productos eficientes, así mismo también tener comunicación para que podamos pasar la información útil para cada actividad para que siempre tengamos excelentes resultados. En el ámbito de enfermería la cadena cliente-proveedor es muy importante ya que como personal de enfermería siempre vamos a trabajar con seres humanos por eso siempre debemos dar una buena impresión a nuestros pacientes para que ellos nos tengan confianza y vean que siempre vamos estar apoyándolos en los cuidados que ellos necesiten de acuerdo al diagnóstico que presente.

GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

A continuación, nos enfocaremos con el tema de los grupos de mejora de la calidad la cual la podemos definir como un equipo de trabajo que se enfoca en mejorar la calidad. Como mayormente sabemos que los grupos de trabajos nos ayudan a identificar cualquier problema que está sucediendo dentro de una institución, ya que también nos ayudan a solucionarlos para que todo vuelva a como estaba anteriormente. Estos grupos nos

beneficia para que podamos identificar, analizar cualquier tipo de trabajo que necesitamos realizar para nuestro mejoramiento de la calidad de la institución. Como sabemos cada grupo debe contar con un líder la cual coordina al grupo para realizar las actividades que se necesitan.

Como nos damos cuenta dentro de un área hospitalaria está dividido por áreas las cuales son: hospitalización, labor, urgencias, quirófano, expulsión, admisión, etc. Desde mi punto de vista cuando estuve en un área hospitalaria cada área cuenta con una jefa de enfermera la cual su función es coordinar a todo el personal de enfermería que se encuentre dentro del área para que puedan brindar buenos servicios a los pacientes. La importancia de la mejora de la calidad es mejorar la estructura de trabajo para alcanzar las metas que deseamos, ya que también nos ayudan a mejorar el desempeño de los trabajadores para que tengan mejores expectativas dentro del trabajo. En lo personal este tema nos ayuda a como trabajar en equipo ya que en el hospital siempre vamos a trabajar en coordinación para que podamos subsanar todas las intervenciones de enfermería, la calidad en todo momento es muy importante ya que gracias a ella y a nuestro esfuerzo personal podemos llegar hacer buenas enfermeras. Por lo tanto, los grupos de mejora de la calidad se emplean por distintas organizaciones para realizar proyectos y resolver problemas para que puedan lograr los objetivos planeados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

Posteriormente hablare sobre el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería desde mi punto de vista daré a conocer lo que significa la palabra evaluación la cual la conocemos como la valoración de conocimientos, actitudes y rendimiento de una persona o servicio. La evaluación de acuerdo al ámbito de la enfermería debemos saber que cada paciente tiene derecho recibir una buena atención. Es muy importante tener diferentes tipos de instrumentos para que podamos desarrollar las funciones y necesidades de cada paciente para que pueda sentir satisfacción de los cuidados que se realiza. Así mismo también debemos tener en cuenta los métodos que realizamos para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que nos ayudan alcanzar los objetivos planeados por la institución, de igual forma es importante conocer los métodos para reconocer cualquier enfermedad que el paciente presente y así poder brindarles los cuidados que necesite para que el paciente vaya mejorando día a día y obtengamos excelentes resultados, es muy importante medir en esta fase tres componentes y son: el uso , la calidad y la productividad. Como personal de enfermería el objetivo principal es ofrecer una buena atención, como también brindar seguridad confianza y respeto para que podamos llevar acabo nuestros cuidados con

ayuda de nuestro paciente. Debemos tener en cuenta los indicadores ya que es una medida que usamos a través del tiempo para poder determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Los indicadores se pueden clasificar conforme al resultado y son los siguientes: indicadores centinela la cual nos hace mención que son los que representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención. Indicadores trazadores la cual registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica. Indicadores positivos son sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad. Indicadores negativos se trata de un evento que no deseamos se vuelve un problema. El tema de los criterios de evaluación de la atención es muy importante ya que cuando estamos dentro de un área hospitalaria el objetivo que tiene cada personal de enfermería es poder brindar buenos cuidados a los pacientes y ellos se vayan recuperando de las enfermedades que les hayan detectado. Así mismo también la atención de la calidad es muy factible para nosotros como personal de enfermería ya que nos enseñan a cómo tratar a nuestros pacientes para que ellos se sientan seguros y sientan confianza hacia nosotros para que podamos satisfacer las necesidades que ellos requieran. De igual manera sabemos que la evaluación de la atención son un tipo de recursos que utilizamos para desarrollar nuestras funciones de acuerdo a los servicios y los obstáculos que se nos presente en nuestra área.

REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

Nos menciona que el registro clínico de enfermería son evidencias escritas, que son muy importantes para las intervenciones de cada paciente. Dentro de un área hospitalaria comúnmente se utiliza la hoja de enfermería, por ejemplo, cuando llega un paciente al hospital lo primero que realizamos es abrir la hoja de enfermería donde recaudamos los datos personales del usuario, al terminar checamos los signos vitales que de igual forma se anota en la hoja para llevar un control. Después tenemos que esperar a que el médico revise al paciente y nos indique el diagnóstico que presenta y nos dará las indicaciones sobre las intervenciones de enfermería que se realizara. En ese momento es donde el personal de enfermería empieza hacer los cuidados la cuales son: checar la glucosa, administración de medicamento, checar signos vitales, curación de heridas, colocación de vendajes, etc. Al terminar de realizarlos es muy importante anotarlos en la hoja de enfermería para que puedan llevar un control, como sabemos los registros en la hoja de enfermería es de gran importancia ya que tienen el propósito de que se realicen los cuidados a la hora exacta ya que nos marca en la hoja para que el paciente tenga una mejor calidad de vida. Desde mi punto de vista estos datos suelen ser puntos clave para que no cometamos errores y siempre estemos conscientes de lo que vayamos hacer sin que dudemos.

Un ejemplo, sería cuando el personal realiza el cambio de turno la cuales nos marca que son tres y son las siguientes: matutino, vespertino y nocturno. Es muy importante dejar anotado los datos correspondientes de los cuidados que realizamos durante nuestro turno para que el otro personal de enfermería sepa que cuidados se realizó y él pueda solventar los cuidados que no se pudieron realizar, sabemos que todos los datos son más importantes pero debemos tener mucho cuidado con la anotación sobre la administración de medicamentos ya que si un personal de enfermería no anota los datos en la hoja, el personal del otro turno volvería aplicar el medicamento y el paciente podría presentar complicaciones por eso es muy necesario la hoja de enfermería para que llevemos el control de todas las intervenciones que se realiza y no suceda estos casos. Por eso la hoja de enfermería es muy importante ya que es un medio de comunicación y coordinación del personal de salud, ya que nos apoya para que brindemos correctamente los cuidados a cada paciente y así poder transmitir seguridad y confianza.

SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

De acuerdo a este subtema nos hace mención que es una responsabilidad más grande que puede tener un profesional porque ellos pueden generar el beneficio para el paciente o una comunidad y que todas las intervenciones de enfermería sean de mayor calidad porque saben llevar bien el servicio a los familiares de cualquier localidad, solo ellos pueden responder a las actividades que planean ya que tienen el conocimiento para tener el puesto de supervisión de enfermería. Como nos damos cuenta la función de la supervisión es planificar, apoyar, dirigir la gestión y cuidado, este trabajo es uno de los más grandes valores como un liderazgo ya que se tratan de hacer un mayor desempeño y más que nada necesitan motivación y responsabilidad para evitar conflictos hacia las personas. en lo personal he visto que dentro del área hospitalaria el personal que está a cargo de supervisar tiene la capacidad de saber desarrollar las funciones de las áreas que existen, es muy importante realizar el control de la calidad de atención de enfermería para que cada paciente reciba las atenciones necesarias de acuerdo al diagnóstico que presente.

Según el profesional menciona que todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, así mismo también debe estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios. El supervisor siempre debe realizar recorridos para ver la asistencia del personal, la condición de los servicios, para valorar necesidades de recursos materiales para que puedan brindar buenos cuidados a los pacientes que se encuentran el área. La supervisión de la atención de enfermería es muy importante ya que la persona que cuenta con este puesto deben estar disponible a la hora que necesiten. Como nos damos cuenta el objetivo principal de un supervisor de

enfermería es desarrollar el talento humano en todas las áreas que existen como también ayudan a garantizar la calidad de servicio que dan en cualquier institución. En lo personal estos temas son de gran importancia ya que nos aportan muchos conocimientos interesantes para poder crecer de manera profesional. Como nos damos cuenta para poder tener el puesto de supervisión de enfermería es tener la capacidad de llevar a cabo las actividades que se realiza en este cargo. Como personal de enfermería nos hemos dado cuenta que siempre vamos a estar en contacto con las personas por eso es muy importante dar una buena presentación para poder transmitir confianza, seguridad y respeto para que podamos brindar un buen servicio al paciente y satisfacer las necesidades que requieran.

Bibliografía:

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, Álvaro. - 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.