

NOMBRE DEL ALUMNO:

Nuria Jesabel Ramirez Pascacio

NOMBRE DEL PROFESOR:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

LICENCIATURA:

Enfermería

MATERIA:

Calidad de Servicios en enfermería

CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:

8vo Semiescolarizado

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

Ensayo del tema: La mejora de la calidad y El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de Febrero del 2021.

LA MEJORA DE CALIDAD

CADENA CLIENTE PROVEEDOR

La mejora de calidad es uno de los principios sumamente principales dentro de lo que llega a gestionar calidad, siendo así que el objetivo principal de la mejora de calidad es poder satisfacer a los clientes hasta superando las expectativas que aún tienen, el objetivo es primordial, la mejora del desempeño laboral y de producto es muy importante.

Para que la mejora de calidad llegue a ser una organización de éxito es necesario tener una buena interconexión de la cadena cliente – proveedor, es justo en esta cadena donde las instituciones trabajan para alcanzar un objetivo y poder brindar una buena atención de calidad. Para tener más claro esta cadena debemos de definir lo que es un cliente y un proveedor, un cliente es una persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente; mientras que el proveedor es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas. Ambas partes son los encargados de quedar en un acuerdo sobre los resultados ya sea de la calidad, costo y plazo, totalmente a satisfacer dentro de la definición de necesidades del cliente/usuario.

Como se ha mencionado anteriormente la cadena cliente-proveedor es la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores).

Dentro de esta cadena existe un proceso, el cual se desenlaza de la siguiente manera:

- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.
- Ambas partes son 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.

GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Quienes conforman la mejora de calidad es un conjunto de trabajadores que se dedican especialmente a la mejora de calidad, debe de ser de una manera constante, ya que no es permitido descuidar esa parte. Este grupo especial es organizado y su trabajo principal es la dedicación a la calidad, se dice que este grupo son los mismos trabajadores de la empresa porque son ellos quienes mejor conocen el proceso de trabajo y ven los resultados que se realizan diariamente.

Los grupos de mejora tienen objetivos primordiales dentro de la empresa, estas son las siguientes: identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. No importando en el perfil profesional que se encuentre la persona siempre están constituidos por diferentes rangos, usualmente esos grupos llegan a ser temporales, de esa manera siendo temporal el grupo se concentra aún más para ver los resultados, no llega a ser algo tedioso o incluso algo rutinario, si no que en un determinado tiempo los análisis y las propuestas se logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

En este grupo el cual hemos estado mencionando debe de estar conformando por un secretario que debe de facilitar el trabajo del grupo, de igual forma este mismo secretario necesita actuar como líder y coordinador del grupo. Sus diferentes responsabilidades son las siguientes: (convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones, etc.

El grupo de mejora de calidad debe de lograr lo que se menciona:

- 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.
- Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.
- Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleven a mejoras en la atención de salud.
- Crear conciencia de las oportunidades de mejora
- Fijar objetivos de mejora
- Organizar para el logro de objetivos
- Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas
- Reporte de avances
- Dar reconocimientos
- Comunicar resultados
- Aprender de éxitos y fracasos
- Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora.

COMO ELABORAR LOS PROYECTOS DE CAMBIO

Para realizar proyectos sabemos que la metodología siempre debe de empezar con una planificación, en esa planificación se plantea el cambio que se quiere lograr. Las elaboraciones de los proyectos de mejora están divididas en partes.

- Primera parte. Son tres preguntas claves que se necesitan responder. ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?, ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?
- Segunda parte. Aquí se necesita, actuar, planificar, estudiar y hacer. ¿Qué queremos lograr o qué estamos tratando de lograr? (Objetivo meta). Responde al problema que ha sido priorizado y analizado, y se expresa en la mejora que se quiere lograr. La descripción del objetivo(s) debe ser específico en el tiempo y cuantificable.

EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE AL ATENCION DE ENFERMERIA

CRITERIOS DE EVALUACION DE LA ATENCION

PROCESO DE EVALUACION DE LA CALIDAD A TRAVEZ DE INDICADORES.

Concentrándonos en el ámbito de la salud, sabemos que un derecho primordial de toda persona es la atención a la salud, esto lo garantiza diversas instituciones del Sistema Nacional de la Salud. La atención hacia un paciente es muy importante, ya que ellos son también parte a toda la evaluación correspondiente que se hace a enfermería.

Todo tipo de recurso que es entregado a las instituciones, es el apoyo para que estas puedan funcionar y satisfacer cada tipo de necesidad que es de dicha por el paciente. La población como es sabedora que es un derecho tener su salud, vela por la accesibilidad de estos servicios sin dificultad ya sea de traslado o entre otras cosas. Aunque se hace lo indispensable para todos puedan tener uso de los servicios de salud, existen obstáculos que impiden que ese derecho sea llevado a todos, por ejemplo: la economía, la cultura, la sociedad y la geografía de donde se encuentra la persona.

Como la población es quien hace uso de estos servicios, son ellos también quienes son integrados para ser parte del control y la evaluación de la atención que hace en este caso enfermería. Dentro del proceso de evaluación incluye diversos métodos, ya sea para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución.

Tres componentes claves para en el proceso de evaluación:

El uso. Este componente como les mencionaba anteriormente es la declaración que hizo la población al hacer uso del servicio, o. Es recomendable que la medición del uso de los servicios de salud sea en un lapso mínimo de un año, con el fin de medir las variaciones que presenta la demanda en los diferentes servicios que constituyen la institución de salud.

La calidad. Deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado o público. Estas deben de ser comparadas con el grado de satisfacción que deja el usuario.

Productividad. Sabemos que la productividad es el aumento de materia que hay dentro de una institución, aplicándolo al ámbito de la salud podemos identificar eso como la influencia de la población habla bien o mal de la institución sanitaria.

EVALUACION DE LOS INIDCADORES DE ENFERMERIA.

Los indicadores son la base de la evaluación de la calidad que se centra en comparar lo que se debe de hacer con lo que se ha hecho. Otra definición que podemos darle es que 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.

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.

Personalmente como su mismo nombre lo dice, indica si el trabajo que se está realizando, está funcionando de la mejor manera posible y si entrega buenos resultados. Son valores cuantificables que se van revisando por ciertos tiempos para poder recolectar datos y así en una evaluación general ver todo el procedimiento y sus resultados, ya sea favorable o no favorable.

DEL SERVICIO O DE LOS CUIDADOS

Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, 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. La selección de 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

Clasificación de los indicadores. Dependen de su formulación y aplicación.

- Indicadores centinela: "Son aquellos por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención

específica suficiente como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca.”

- Los 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; y sus resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica de ésta. Por ejemplo, caídas”.
- Los indicadores positivos: “se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares. ”
- Los indicadores negativos: “hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema. Este debe ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones”

REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACION

Los registros clínicos de enfermería 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.

SUPERVISION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA

“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.

Funciones principales:

- 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.

El objetivo principal de un supervisor de enfermería 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.

En conclusión vemos como las evaluaciones tanto como los indicadores tienen una gran importancia para la calidad de servicios que se emplean en cada empresa o institución, para la carrera de enfermería podemos decir dentro de un hospital. Todo eso llega a ser posible con un buen grupo de mejora de calidad, porque son ellos quienes dirigen las evaluaciones y junto a los indicadores hacen notar los resultados del trabajo, si va por un buen camino o si es necesario hacer cambios para seguir mejorando. El grupo de mejora de calidad es una ayuda, no debe de ser un atraso ni mucho menos algo que perjudique, si no que al contrario, es la clave para que una empresa marche bien sin desviarse de su objetivo principal que es darle una buena atención al cliente.

BIBLIOGRAFIA

- Calidad en los servicios de enfermería Licenciatura en Enfermería.

Antología: pág. 51-59

- 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. FREED, David