

Nombre del alumno:

JOANA YULIBETH RODRIGUEZ DIAZ

Nombre del profesor:

LIC. RUBEN EDUARDO DOMINGUEZ GARCIA

Licenciatura:

ENFERMERIA

Materia:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Nombre del trabajo: ENSAYO

ENSAYO DEL TEMA:

“LA MEJORA DE LA CALIDAD, EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.”

INTRODUCCION

La base del equipo es que la calidad es responsabilidad de todos. La persona que mejor conoce el flujo de trabajo, ejecuta el flujo de trabajo todos los días, y la tarea del equipo es determinar, analizar y proponer soluciones, la supervisión en Enfermería es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional, calidad es mediante el uso de indicadores, los registros clínicos de enfermería está conformado por evidencia escrita con los cuidados al paciente, ya también sea por comunicación y coordinación con enfermería, al realizarlo correctamente todos los cuidados y la seguridad de nuestros pacientes daremos un buen trabajo en nuestra profesión.

La cadena cliente-proveedor se define como la relación entre el beneficiario de un proceso o comprador (cliente) y la persona (proveedor) que crea la entrada o los resultados de entrega del proceso,

Ellos tratan con:

- 1.-Los compradores y proveedores son absolutamente responsables.
- 2.-Ambas partes son independientes entre sí, y deben respetar esta independencia.
- 3.-El comprador debe proporcionar información precisa y suficiente para explicar sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor entregue.
- 4.-El contrato entre las dos partes debe considerar calidad, cantidad, precio, plazos de entrega y métodos de pago correspondientes.
- 5- El proveedor debe asegurarse de que la calidad de la certificación de datos satisfaga al cliente.
- 6-Clientes y proveedores deben llegar a un acuerdo previo sobre el sistema de control, evaluación y prueba.
- 7-El acuerdo entre las dos partes debe incluir procedimientos a resolver cuando puedan existir diferencias en el proceso.
- 8- Ambas partes deben intercambiar la información necesaria para asegurar un control de calidad exitoso.
- 9-Los proveedores y clientes deben realizar un seguimiento de todas las actividades del proceso: pedidos, planes de producción e inventarios, trabajos y procesos, para que la relación se pueda realizar satisfactoriamente.
- 10- Ambas partes deben considerar siempre los intereses del consumidor final.

Los grupos de mejora son un equipo de trabajo dedicado a la mejora continua de la calidad, el trabajo en equipo se basa en la comprensión de que la calidad es responsabilidad de todos, la persona que mejor conoce el flujo de trabajo, ejecuta el flujo de trabajo todos los días, la tarea del equipo es identificar, analizar y proponer soluciones a la ineficiencia en su trabajo o actividades, en organizaciones medianas o grandes, suelen estar compuestas por personas de diferentes departamentos y profesionales, ellos suelen ser equipos

"temporales", cada grupo debe tener un secretario, como líder y coordinador del grupo (para que convoque reuniones, llevar agendas, etc.). Se quiere lograr: Comprender, aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos que mejoren continuamente la calidad de los servicios brindados al público, sensibilizar sobre las oportunidades de mejora, establecer objetivos de mejora, organizar para lograr metas, la metodología plantea la primera parte: el plan de cambios a lograr, la segunda parte: la aplicación del ciclo de mejora o ciclo PHEA, en la primera parte de la preparación del proyecto, la mejora debe responder a tres preguntas clave: ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?, ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?, segunda parte: Actuar, Planificar, Estudiar, Hacer. Los estándares de evaluación de enfermería, evaluación de la calidad a través de indicadores son el derecho de los pacientes a recibir una atención de alta calidad, y la máxima prioridad del sistema nacional de salud es garantizar el acceso a una atención de alta calidad, la evaluación del proceso incluye todos los métodos de identificación, diagnóstico y establecimiento de determinadas acciones directas o indirectas que ayuden a alcanzar las metas de la organización, se deben medir tres componentes: uso, calidad y productividad, el primero representa: la proporción de la población necesitada que está conectada a un determinado servicio durante un período de tiempo, se recomienda medir el uso de los servicios de salud durante al menos un año para medir los cambios en las necesidades de los diferentes servicios que constituyen las instituciones de salud y la calidad debe evaluarse con base en la premisa de la función del grado de compromiso de los servicios prestados por las políticas públicas, elementos de leyes, reglamentos, la capacidad de los proveedores públicos o privados para brindar servicios, el 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, es un valor cuantificable que puede usarse para evaluar el rendimiento a través del tiempo por medio de análisis trimestrales de datos acumulados, en vez de sólo ser una evaluación periódica en un momento dado, 64 la selección de indicadores usados para evaluar estructura, proceso y resultados debe seguir los siguientes criterios: Pertenencia, Sensibilidad, Especificidad, Exclusividad, Validez, Confiabilidad, Comprensibilidad, son indicadores CENTINELA: Estos son los medios para representar eventos más importantes en el resultado de la atención. RASTREADORES: Son personas que registran y evalúan eventos que indican que la calidad de la atención médica en un área en particular es insuficiente o ausente, cuyos resultados afectarán la calidad de la atención en una institución. POSITIVOS: Se basan en eventos que

se consideran deseables y están directamente asociados con alta calidad, porque indican cumplimiento de estándares, por lo que es necesario desarrollarlos e implementarlos en el sistema de evaluación de la calidad. NEGATIVOS: Se refieren a eventos indeseables, que indican directamente un problema de esta manera, tiende a aumentar, comprometiendo los niveles de calidad. Las historias clínicas de enfermería constituyen la evidencia escrita de la atención brindada a los pacientes, son un medio de comunicación, coordinación entre destacados profesionales médicos, su correcto desempeño puede lograr la continuidad de la atención y la seguridad del paciente, la supervisión tiene como objetivo garantizar la idoneidad de los servicios prestados, los procedimientos utilizados pueden traer los mayores beneficios a los usuarios, la comunidad, asegurar la mejor relación costo-beneficio con la más alta calidad, recursos suficientes para toda la atención, según los profesionales, todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de comprender los requisitos de los diferentes servicios relacionados con la asistencia y la puntualidad, asimismo, deberá realizar el control de calidad, atención a clientes internos y externos, y demás actividades que le encomiende la alta dirección hasta garantizar el cumplimiento de la normativa mediante la presentación de informes a la dirección, para evitar conflictos y saber manejarlos hay que insistir en la comunicación proactiva en esta situación, pero lo más importante es hacer declaraciones a todos, responsables y profesionales.

CONCLUSION

Que es uno de los derechos los pacientes eso quiere decir una atención médica de buena calidad, (del sistema nacional de salud), esto lo realizan enfermería y médicos correspondientes a cada área. La evaluación de atención nos permite RECONOCER, DIAGNOSTICAR Y ESTABLECER acciones este proceso se forma en tres componentes: uso, calidad, productividad. Los indicadores dependiendo de su aplicación se pueden evaluar por eventos, procesos y actividades, se plantean con los indicadores estructura, proceso y resultado dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores: centinela, trazadores, negativos, positivos.

BIBLIOGRAFIA

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.

Kerouac 5, Pepín J, Ducharme F, Duquette A, Mejor F. El pensamiento enfermero. Barcelona-. Más son; 1996.

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

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