



Nombre del alumno:

Mallerlin Yoki Cruz

Nombre del profesor:

Lic. Ruben Eduardo Domínguez García.

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Grado, grupo y escolaridad:

8°, "B" semiescolarizado

Licenciatura:

Enfermería

Nombre del trabajo:

La mejora de la calidad, el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

"Ensayo"

Introducción

Tema: la mejora de calidad, el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

Durante todo este tiempo hemos visto la frecuente utilización del concepto de calidad, este es prácticamente aplicado en todas las esferas de la vida, pero hablando de empresas son las que han ido aplicando este concepto más notoriamente, ya que saben los beneficios que esta trae y por las exigencias competitivas. En este ensayo estaremos abarcando temas importantes, más que nada para aprender a como brindar una buena atención que es muy esencial dentro de la calidad. Dentro de los sistemas de salud, el área de enfermería representa una labor de gran participación en las acciones del cuidado de salud, es por ello que representa una gran oportunidad y retos específicos para la mejora y la obtención de la calidad en los procedimientos que los usuarios demandan así que debemos de tener muy en cuenta estos temas que como estudiantes de enfermería nos ayudaran a brindar un servicio de calidad, lo cual conlleva a prepararse día a día.

Desarrollo

La mejora de la calidad

La mejora al verlo en diferentes puntos de vista podemos describirlo como el querer llegar a una "perfección" es por eso que mencionaba que dentro de enfermería tenemos que ir prepararnos día con día para mejorar nuestra atención pero esto se alcanza siempre y cuando que como promotores de la salud busquemos estrategias científicas, hablamos de algo que debe de ser continuo si queremos ver buenos resultados porque si nos quedamos estáticos en lo que creemos que ya es suficiente nunca podremos ofrecer realmente algo de calidad y pues ahí no hay mejora, esto realmente nunca debe de terminar. La cadena cliente proveedor que como bien su nombre lo menciona es la relación que existe entre el cliente y el proveedor el cual hace entrega de dicho producto o servicio pero para que esto suceda el proveedor debe realizar un proceso para que la entrega cumpla las expectativas y necesidades del cliente, hacer mención del proceso que este conlleva para poder cumplir y haya una satisfacción para ambos; El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso es decir que ambas partes deben tener comunicación constante para poder verificar que el control de calidad se vaya cumpliendo durante el proceso, y pues aquí más que nada tanto como el cliente y el proveedor sabe la función y responsabilidades que tienen que realizar, en este caso el cliente tiene que especificar lo que necesita y el proveedor se debe acatar al pedido, para que el proveedor ofrezca algo de calidad, también el cliente tiene que especificar y ser claro en cuanto a lo que necesita para que así el proveedor pueda satisfacer y evitar un conflicto más adelante en cuanto a las indicaciones, pero para que todo esto ocurra debe existir un contrato de por medio, 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, en el cual se especifique las necesidades del cliente, como la entrega, el proveedor tiene la obligación de notificarle la información que garantiza dicha calidad, Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso, como siempre deben estar en constante comunicación ambas partes, lo más importante es que ambas partes deben de tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final ya que es a este al cual se le debe satisfacer y entregar productos de calidad todo con el fin de que vuelvan.

Existen grupos de mejora de calidad el cual podemos entender que son varias personas las cuales tienen un mismo objetivo en específico y pues en este caso sería la calidad de cierto producto entre otros. Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad, realmente pueden prevenir

algún producto de mala calidad. Un grupo de mejora se compone principalmente de un secretario o facilitador el cual hace la función de líder al convocar a reuniones y tomar acuerdos en esta, en los cuales los puntos a tratar deben ser enfocados a la mejora, es por ello que los acuerdos y puntos más, lo que se quiere lograr es; Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua esto con el fin de un buen funcionamiento de un proyecto y sobre todo satisfacer a la población, así como implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la perfección 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 todo siempre tomando en cuenta el conocimiento científico, así como crear conciencia de las oportunidades de mejora, tenemos que fijar objetivos de mejora, organizarnos bien para el logro de objetivo, llevar a cabo proyectos para mejorar problemas, reporte de avances, Aprender de éxitos y fracasos, lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora Cómo elaborar los proyectos de cambio, todo esto con un único fin y bien sabemos que es la grandiosa satisfacción del usuario final y claro ser reconocidos como empresa, como personal de salud entre otros, brindando un servicio de calidad en todo momento.

Pero para que lo que hemos mencionado anteriormente salga de acuerdo a como lo deseamos se necesita seguir una metodología, voy hacer mención de dos partes, la primera debe de responder a tres interrogantes claves que ayudarán a la mejora, ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? Y ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?, plantearnos estas preguntas es ver dónde estamos, que y cuanto hay que hacer para mejorar y a donde queremos llegar.

La segunda parte o clave de este proceso de mejora inicia con la , en lo personal creo que cuando nos planteamos un objetivo tenemos que actuar, un ejemplo de ello en nuestra vida personal sería; tener un buen cuerpo, para eso tenemos que organizar nuestros días y horarios, así como tener listo lo que nos va hacer de utilidad para así poder ir a algún gimnasio, ¿pero? si nunca actuamos y somos irresponsables nunca llegaremos al objetivo trazado. Entonces es esencial actuar! para implementar lo que con anterioridad se había establecido. Pero para lograr cumplir con la meta se debe planificar que es lo que se va hacer como ya había mencionado en el ejemplo, en cuanto tiempo, los recursos a utilizar, es decir; todo lo que esté involucrado en la mejora de un proyecto, entonces lo que tratamos de realizar en esta segunda etapa es; actuar, planificar, estudiar, hacer.

El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

Recibir atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

Cuando se trata y hablamos de la salud tanto el paciente como la familia espera siempre la mejor atención o como hemos venido mencionando una atención de calidad, esto conlleva a que el personal de salud debe estar preparado científicamente para cualquier situación que se presente, esto incluye a que debe haber material suficiente (globalizando todo), para poder brindar algo seguro e higiénico.

Otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante. Los indicadores sirven para evaluar en qué condiciones se encuentra la unidad médica para poder laborar y salvar o mejorar calidad de vida que es el objetivo de los profesionales de la salud, esto incluye que tan accesible se encuentran el paciente para llegar a obtener los servicios que requiere así como los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales.

Bien en el párrafo anterior me gustaría hacer un énfasis ya que hay cosas en las que como persona no estoy de acuerdo en cuanto al servicio y atención a la personas con bajos recursos, en lo personal creo que todos tienen derecho a exigir un buen servicio independientemente si son o no de bajos recursos, el gobierno se ha comido todo lo que el pueblo ha dado y creo que en este caso sería muy bueno que un gobierno pagara al pueblo todos los servicios en cuanto al área de salud, hablando de todo tipo de medicamentos, pues en áreas de salud si existe esa parte pero a lo que yo voy que me gustaría que cubriera todo tipo de medicamentos.

Siguiendo con el tema la evaluación es un proceso en el cual se deben detectar los problemas que se puedan presentar, es por ello que se debe reconocer, diagnosticar y establecer acciones directas o indirectas.

Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad; El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo. 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.

Cuando hablamos de evaluación de los indicadores de enfermería nos habla en la antología que se centra en una comparación entre lo que se debería hacer y lo que se hace, esto aplica en instalaciones como al personal capacitado y los resultados obtenidos, así que se

puede decir que un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. 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. Para poder determinar que indicadores debemos emplear en lo que mencionamos anteriormente se deben considerar los siguientes criterios; Pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad.

Se sabe que en los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno de sus componentes y de esta forma se plantean los indicadores estructura, proceso y resultado dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos, haciendo mención de los centinela se basan en sucesos de mayor importancia donde el caso debe ser estudiado de manera inmediata y ordenar una investigación lo inmediatamente posible, los trazadores se centran en un área específica donde se evalúa un evento y se determinan las deficiencias o la no calidad en el servicio o atención prestada ejemplo de ello "caídas", así como los indicadores positivos estos determinan que tan apegados está dicha unidad con los estándares establecidos y los indicadores negativos que hacen referencia a un evento que representa un problema como tal y debe ser abordado por la organización y ser modificado por medio de acciones es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación, puesto que se incluirán eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad".

registros y formas de evaluación.

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. El objetivo de este es construir y validar un instrumento para evaluar la calidad de los registros clínicos de enfermería, El instrumento reúne los elementos esenciales de confiabilidad y validez así como el poder de discriminación entre las variables intervinientes. Por lo anterior se propone como un instrumento para la evaluación objetiva de los registros clínicos de enfermería en instituciones de salud pública y privada.

supervisión de la atención de enfermería

Es una de las funciones principales de gestión , liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones del trabajo y garantizar el logro de los objetivos

organizacionales mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisados, el supervisor, entre sus características, debe de contar con la facultad de determinar si la acción llevada a cabo es correcta o no, así como mostrar capacidad y autoridad suficiente para dirigir al resto del personal, motivarlo e irse actualizando , mediante la realización de una supervisión amplia e informada sobre el proceso enfermero y los procedimientos aplicables a la atención de la enfermería sea el caso y servicio de que se trate, en esto podemos observar que el labor de un supervisor en el área de salud es muy importante así como la actitud que toma hacia los supervisados desde ahí ya vamos examinando que tanta actitud tenemos para ofrecer un buen servicio. 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. También debe hacer un recorrido para verificar precisamente la asistencia del personal, la condición de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, detectando riesgos en la gestión, así como valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, mencionó la docente. Asimismo, debe realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos y otras actividades que le son delegadas por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura, La finalidad de la supervisión en enfermería es mejorar la calidad de la atención, crear un ambiente favorable a las personas, impulsar el desarrollo del personal, mantener la disciplina y el interés en el trabajo, organizar la utilización de los recursos materiales.

Conclusión

Creo que tanto en los productos que ofrecen todo tipo de empresa así como dentro del área de salud es muy importante, todo el tiempo ofrecer calidad ante lo que ofrecemos, en lo personal me hizo reflexionar y motivarme a aprender aún mas cinéticamente dentro de lo que es el área de salud, ya que es esencial satisfacer al usuario englobando todas las áreas y para lograr todo esto tiene que ir acompañado de la comunicación, el compañerismos y sobretodo de la actuación de lo que se a planeado.

Bibliografía

Antología Uds.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000100003

<https://ajibarra.org/D/post/misiondelasupervisiondeenfermeria/>

