



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno:

Luis Fabian Martínez Roblero

Nombre del profesor:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García.

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Grado, grupo y escolaridad:

8vo. cuatrimestre, Grupo "B" semiescolarizado

Licenciatura:

Enfermería

Nombre del trabajo:

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

“Ensayo”

Frontera Comalapa, Chiapas 14 de febrero 2021

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

Introducción

Desde hace mucho tiempo la calidad en los servicios hospitalarios ha evolucionado tras las apariciones de las nuevas enfermedades, las actualizaciones de las acciones que se deben de ejecutar para tener un mejor resultado (los protocolos de acción), los cambios en el ambiente, etc. En cuanto a los cambios, en las áreas hospitalarias han jugado un papel importante, desde la interacción médico-enfermera (o), hasta la relación con los pacientes y sus familiares, estos cambios son de suma importancia, ya que la evolución ha sido el factor causal de ciertos cambios. Mantener las áreas hospitalarias bajo supervisión, la comparación de los resultados obtenidos con los objetivos esperados así como también, el juego de la ética profesional es una responsabilidad ardua por atender. La comunicación es el medio en el cual se puede mantener un buen trato, más sin embargo, existen distintas medidas, que apoyan a mejorar la calidad en la atención del usuario: la cadena cliente-proveedor, los grupos de mejora de calidad, así como también los criterios de evaluación de la calidad a través de indicadores, los registros y formas de evaluación, supervisión a la atención de enfermería, que a continuación abordaremos.

Desarrollo

Hablamos muy a menudo sobre calidad pero cuando preguntamos a empleados potenciales, colaboradores actuales, proveedores o fabricantes, e incluso a profesionales del sector, “¿ qué es la calidad?” las respuestas son muy dispersas o no expresan una idea clara. El Art. 117.-A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud. Ante dichos cambios se emplean métodos u estrategias para atender las necesidades del cliente/usuario, la cadena cliente proveedor, considerado como una de las relaciones que el paciente debe presentar con el personal de salud (proveedor). En la mecánica hospitalaria, el paciente debe presentar todas sus necesidades para que el personal las considere, así poder atender y satisfacer sus necesidades, pero también el personal de salud debe brindar la información completa al paciente, del problema que presenta o las que éstas conlleva.

La cadena cliente-proveedor es la interacción 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 otros provean cosas tales como, información, capacitación, materia y sistemas denominados proveedores internos. Toda organización humana bajo modelo de calidad total es una cadena de reacciones cliente-proveedor, siendo el cliente/usuario externo el que orienta el sentido de las relaciones internas. Aun causando la aplicabilidad de la cadena extiende tanto los clientes/usuarios externo el que oriente el sentido de las relaciones internas. Lain Entralgo ha comentado la frase del clínico decimonónico Schweningen: “cuando yo veo a un enfermo, él y yo estamos en una isla desierta”. Hoy no se le ocurriría a nadie una metáfora semejante. Hoy un enfermo no se relaciona tan solo con su médico, sino también con otros especialistas, personal de enfermería, auxiliares, asistentes sociales, administrativos, etc. Si a algo no se parece un centro sanitario actual es una isla desierta. Esta es una de las razones por las que ha perdido vigencia la expresión tradicional “relación médico-enfermo”, pues habría que hablar más bien de “relación sanitario-enfermo”. Retomando la opinión de dicho autor, la cadena cliente-proveedor se refleja de esta manera, ya que un solo profesional, puede atender a un campo de estudio, dos a hasta tres áreas, más sin embargo, cabe mencionar que enfermería como Disciplina es muy amplia, lo cual, se requiere de muchos especialistas quienes intervengan para poder atender dichos problemas de salud. La relación entre personales se vuelve una cadena, por la misma razón que un médico atiende a su paciente y requiere del apoyo de un enfermero para brindarle una atención más cercana, el enfermero mantiene relación directa con el paciente y el médico, y no solo eso, sino que también ambos ocupan de más especialistas

como por ejemplo traumatólogos, fisioterapeuta, pediatras (por menciona algunos) y sus múltiples relaciones con las personas. Dentro de esta apartado, no olvidemos mencionar que los valores de los personales están a punta de espada, ya que si se ejecutan de la manera correcta se obtienen buenos resultados, caso contrario es perjudicarse a sí mismo. Recordando que el objetivo de la cadena cliente-proveedor se lleva a cabo con la finalidad de estrechar lasos de bienestar y cuando hablamos de bienestar nos referimos a la satisfacción de las necesidades de las personas con calidad en los servicios que se preste. En lo personal puedo referir a la comunicación como uno de los elementos importantes para mantener una buena relación con los personales para garantizar mejores resultados, es indudable que existen más elementos importante que contribuyen a la mejora de la creación de un buen eslabón. No nos podemos percatar que dentro de las múltiples acciones que se realizan existirán buenas y malas entre ellas, atenderlas es el remedio que garantiza una buena calidad en la atención de los pacientes. Actualmente las organizaciones presentan equipos de trabajo desorganizados, con baja motivación y no tienen en cuenta los objetivos personales para alinéalos a los objetivos empresariales impidiendo así que se llegue al cumplimiento de los objetivos planteados. So solo se debe analizar los factores internos, sino que se deben evaluar los cambios externos y globales los cuales afectan a las organizaciones.

He aquí el trabajo arduo que los grupos de trabajo que realizan consigo mismo, ya que como tal, un grupo de trabajo de calidad: Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en grupo se basa en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente. ¿Por qué sucede esto?, recordemos que dentro de la calidad esta la parte de hacer más con poco, satisfacer las necesidades del cliente y más que nada verificar los ingresos sea de mayor abundancia. Lo mismo suele pasar dentro del área hospitalaria, existen ciertos grupos de personales que poseen diferentes cargos quienes van a bordando temas de su interés, (más que nada ir identificando el problema que más resalta), llevar a cabo un análisis, y brindarle una solución, dentro de este tipo de acción, cabe mencionar que los personales, deben de cumplir con ciertos requisitos necesarios para poder estar dentro de este equipo de mejora de calidad: regirse por sus valores éticos y principios morales, tener la capacidad para tomar decisiones de manera autónoma, conocimiento, experiencia y uno de los más importantes es el Liderazgo. De lo contrario suele surgir un problema más grave al que se pretendía atender. El papel del

liderazgo en la gestión de la calidad es la columna vertebral de cualquier estrategia de mejora. Los líderes proporcionan una unidad de propósito, a la vez que se establece la dirección de la organización. En este entorno, los empleados son capaces de llegar a ser completamente involucrados en el logro de las metas y objetivos de la organización. De esta manera, un buen liderazgo es esencial para mejorar la calidad en toda la organización, como la fuerza encargada de establecer los objetivos y los empleados ayuda a alcanzar estos objetivos. Los líderes tienen la responsabilidad de crear y mantener un ambiente interno de armonía en el cual, el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización, desarrollar y entender las necesidades y expectativas de los clientes, asegurarse de que los objetivos de la organización están enlazados con las necesidades y expectativas de los clientes. El trabajo en equipo es un concepto que encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita oriente el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad.

El gran entrenador de fútbol americano Okklahoma durante los años cincuenta, Wilkinson (2001) en *The book of Football Wisdom* menciona: " si un equipo va a desarrollar todo su potencial se requiere que cada jugador esté dispuesto a subordinar sus metas personales al interés del equipo". En la actualidad las organizaciones deben evolucionar y fortalecer a sus líderes y equipos motivándose mutuamente en búsqueda constante de desarrollar procesos productivos a menores costos y tiempos. Reconozco que la responsabilidad de un enfermero es muy grande, por las distintas acciones que hay que realizar y de las cuales hay que atender para mejorar la salud del paciente. La importancia de los grupos de trabajo es más que nada que entre personales exista una mejora en la relación entre compañeros de trabajo, ya que como bien habíamos mencionado anteriormente uno depende de otro, esto con la finalidad de atender las necesidades que presentan las personas tales como el personal mismo

Hay que tomar en cuenta que dentro de la mejora de la calidad, retomamos una de las partes fundamentales: mantener el control y realizar la evolución de las distintas acciones. Para ello consideramos el uso de los indicadores de calidad es una herramienta para

controlar la calidad de los procesos. Los indicadores de calidad, son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los usuarios. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecida para una determinada actividad o proceso empresarial. Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales, basándose en un estand, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar. La calidad deberá ser evaluada tomando como premisa al 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 prestados privado o público, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios. La evaluación de las satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar⁴ un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, en el cual se adquiera informaciones que benefician la organización de los servicios. Algunos estudios relacionados con la evaluación de la atención medica demuestran que las enfermeras valoran gran medida el uso de indicadores de calidad, ya que las permite evaluar directamente su desempeño en el trabajo. Por lo tanto, estas herramientas deben ser instrumentos de la gestión para profesionales de la salud interesados en mejorar la atención ofrecida. La evaluación de la atención a través de indicadores también es muy importante para la aplicación de las mejores prácticas en enfermería, facilitando la toma de decisiones de calidad y seguridad.

En el entorno clínico, la enfermera como tal, desempeña un papel fundamental pues es responsable de reducir los riesgos y daños. Estos es posible mediante la incorporación de las mejores prácticas en materia de salud y la utilización de indicadores de calidad de enfermería que favorezcan la efectividad en la atención y el cambio en la cultura organizacional, por supuesto alineado con las políticas del sistema de salud nacional. La supervisión es una de las habilidades que el personal debe mantener en su persona pero sabe mejor cuando lo hace hacia los demás. La supervisión juega un papel muy importante, ya que permite verificar la excelencia con el cual fueron desarrollado las acciones, pretende mantener todo al margen. No solo en cuanto a las acciones sino que también la supervisión implica en la verificación del acondicionamiento de las áreas hospitalarias, ya que en muchas ocasiones no se cuenta con la infraestructura que se necesita así como también ciertos materiales. La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de

gestión, liderazgo dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar el logro de objetivos organizacionales, mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisor. El nivel administrativo tiene importantes responsabilidades de desarrollar y conservar los estándares del grupo de trabajo. Las enfermeras y su nivel gerencial tienen la responsabilidad de supervisar a otros. Esta supervisión incluye la vigilancia de tareas realizadas, el asegurarse de que las funciones se lleven a cabo de manera apropiadas y de que las tareas asignadas y las funciones no excedan su capacidad. Son deberes del supervisor de enfermería evaluar al personal del sector que cuida a los pacientes. Puede actuar como reclutador de personal y una vez que el nuevo personal está a bordo planea y posiblemente, facilita los procedimientos de orientación, su deber y responsabilidad mantener las normas de seguridad para el personal y los pacientes. Mantiene un registro preciso de la documentación y los archivos con cuestiones de supervisión y atención al paciente.

Referente a la documentación, no hay que descartar que dentro de las actividades de enfermería se encuentra el registro de datos; los registros clínicos de enfermería conforma 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 permita la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente, lo podemos encontrar en las hojas de enfermería o bien sea en los expedientes clínicos. El registro no solo implica la redacción de las acciones sino que también brindar el consentimiento a los familiares.

Conclusión.

La mejora de la calidad estrecha un lazo muy significativo ante el control y la evaluación que se desarrolla dentro del ámbito laboral, ambos se toman de la mano para poder ir favoreciendo el mejoramiento de los servicios, así como en la exigencia de la exactitud de los resultados a comparación de los objetivos trazados. Cabe mencionar que la relevancia que existe entre ambos aspectos, se presenta día con día, siendo el personal de enfermería que de manera autónoma brinda y desarrolle las acciones de la manera más satisfactoria al servicio del usuario. En lo personal que el papel del liderazgo presenta suma importancia dentro de estas acciones, ya que se debe contar con la capacidad de tomar decisiones

de forma autónoma para poder afrontar diversos conflictos, no solo en ese sentido sino que también en estar pendiente de todas las necesidades que se presenta dentro de las áreas hospitalarias.

Bibliografía

https://calidad.malaga.eu/portal/menu/seccion_0001/documentos/Manual_Mejora.pdf

Montiel Morales G. Administración de los servicios de salud en enfermería. Evaluación de la calidad de atención de los servicios de enfermería, Méjico: OPS-CIESS, 1988.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001