

Nombre del alumno:

Ana Virginia Méndez Sontay

Nombre del profesor:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

Maestría:

Licenciatura en Enfermería

Materia:

Calidad en los Servicios de Enfermería

Nombre del trabajo:

Ensayo:

Unidad III. La Mejora de la Calidad

3.1 La Cadena Cliente Proveedor

3.2 Los Grupos de Mejora de la Calidad

Unidad IV El Control y la Evaluación Administrativa de la Atención de Enfermería

4.1 Criterios de la Evaluación de la Atención

4.2 Registros y Formas de Evaluación

4.3 Supervisión de a Atención de Enfermería

INTRODUCCIÓN

La mejora de la calidad, como sector de salud debemos mejorar cada cuidado que realizamos al paciente en el cual debemos de conocer las diferentes herramientas de práctica para cada procedimiento, para poder mejorar la calidad de servicio que brindamos debemos de conocer los diferentes procesos de calidad.

Daré a conocer de qué trata el tema de la cadena cliente proveedor, principalmente es importante tener una relación asía las personas es decir los clientes.

Los grupos de mejora de la calidad se trata de formar equipos de trabajo para poder mejorar la calidad de servicio, también les mencionare de qué manera debe de trabajar el grupo de mejora, que objetivo quiere llegar y que debemos de lograr podemos de utilizar como diferentes fases como actuar, planificar, estudiar y hacer.

El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería, como subtema los diferentes criterios que podemos utilizar para realizar la evaluación de la atención, y el proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores, de tal manera como deben de recibir los pacientes la atención, conoceremos el proceso, la estructura de las evaluaciones y para que nos podría servir indicadores del proceso de evaluación, conocer los diferentes servicios o cuidados, por lo tanto se desarrolla mediante diferentes criterios, de que manera se clasifica los indicadores.

Los registros y formas de evaluación, cada enfermero/a, médico, técnico, paramédico, e otra persona que contribuye su trabajo en el área hospitalaria es muy importante que debe de conocer los diferentes tipos de documentos que se utilizan para las diferentes áreas de un hospital para poder registrar sus datos de los usuarios y de qué manera podemos diagnosticarlos y por ultimo tendremos el tema de supervisión de la atención de enfermería como sector de salud debemos de supervisar cada acción que se realiza en un hospital o clínica, es importante comunicar cada cambio que se realice en el área que se encuentre.

LA MEJORA DE LA CALIDAD (LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR).

La cadena cliente – proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores es decir como en el área hospitalaria es cuando tenemos la elación paciente a usuario/paciente, cuando le realizamos los diferentes procesos al paciente cuando se encuentra dentro de su cita médica, podemos realizar los procesos de diferente manera eso depende que enfermedad se está tratando; si hay una buena interacción del paciente puede observarse las diferentes mejoras que tiene el usuario a cada hora.

El proceso que utiliza el cliente y el proveedor es ampliar los diferentes procesos con la responsabilidad de aplicar el control de la calidad de diferentes procesos. Ambos procesos deben ser independientes entre si o ambos es decir respetar esa independencia, un ejemplo que nosotros podemos ver dentro del hospital o clínica es cuando un paciente es aquel que esta autónomo a cualquier proceso que se le realice así como también el enfermero debe de respetar sus decisiones que toma el paciente dentro su estancia del hospital.

La información que compartimos debe de ser precisa y adecuada, dependiendo de las dificultades o mejoras del paciente. En cuanto al proveedor debe de tomar en cuenta en cada contrato la calidad, la cantidad, el proceso, las condiciones de entrega y de qué forma pagarían. Cada proveedor debe garantizar una calidad donde el cliente se sienta satisfacción en la compra donde nos dará a cambio sus datos personales hasta nos podría recomendar con alguien más, así pasa en ocasiones en los hospitales por la calidad de atención que se otorga así recomiendan al hospital.

También cuando pedimos los datos personales del usuario donde el paciente ve que lo atienden con una buena calidad hasta automáticamente nos platican cuando empezó los síntomas de dicha enfermedad en donde a nosotros nos sirve para nuestro dato de diagnóstico. De acuerdo de ambas partes debe de incluir los procedimientos a abordar es decir ya teniendo todo como los datos, el diagnóstico y culminando el procedimiento como la mejora del usuario.

Cuando se termina algo todos sabemos que debemos de compartir e intercambiar datos necesarios para poder tener e garantizar un control de calidad exitosa.

Cada proveedor y cliente deben de tener un control adecuado de las diferentes actividades de los diferentes procesos como: pedidos, planificación de la producción e inventarios,

trabajos y procesos, de tal forma deben de relacionarse para llevar acabo satisfactoriamente el proceso.

Los grupos de mejora de la calidad, un grupo de mejora son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad, cada grupo se basa en el reconocimiento de la calidad es decir la competencia que todos tenemos nos para competir y ganar si no que trata de competir para mejorar en los diferentes procesos que se realizan. Cada grupo tiene como misión de identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. Los grupos se pueden organizar de diferentes maneras como en grupos medianos o grandes donde pueden compartir diferentes ideas e compartir conocimientos.

De qué manera puede trabajar un grupo de mejora cada grupo debe de contar con un secretario donde actúa como líder y coordinados del grupo es decir es aquel que lleva acabo la organización de cada día y realiza reuniones para obtener diferentes acuerdos.

Cuando realizamos un grupo de mejora podemos lograr diferente cosas como, conocer y aplicar diferentes conceptos, de metodologías y herramientas para implementar proyectos para mejorar la calidad de servicios para poderlo brindar en una población, implementar una metodología donde les permite involucrar personas para realizar propios procedimientos de trabajo, debemos de impulsar las iniciativas y ante todo la creatividad del personal de salud para implementar propuestas para cambios de mejora en la atención de la salud, debemos de crear conciencia para tener la oportunidad de mejorar los procesos, cada una de ellas fijar objetivos de mejora para cumplir y poder lograr cada objetivo.

Cada día que nos presentamos debemos de llevar diferentes proyectos, reportar cada avance que tenemos en las diferentes propuestas, dar reconocimientos para motivar al grupo para tener una buena calidad, concientizar que debemos de aprender de cada éxito y fracaso, por ultimo obtener diferentes logros de aprendizajes de los diferentes equipos de mejora.

Los proyectos de cambio sirven para planificar cambios para lograr e aplicar los ciclos de mejora o ciclos PHEA, para realizar e elaborar cada proyecto, como un dato principal aplicar las diferentes tres preguntas como las siguientes; ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?, ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?, estas interrogantes las podemos utilizar para lograr objetivos necesarios para un buen mejoramiento de los proyectos, como segundo punto que tomamos en cuenta es; actuar, planificar, estudiar y hacer para lograr cada objetivo.

EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN, PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES.

En este tema el sector de salud nos da a conocer que es importante cada atención es un derecho del paciente, es decir cada persona de diferente rango tiene el derecho de ser atendido con una mayor calidad de atención, de igual manera nos menciona como debemos de realizar las evaluaciones de que manera, cada evaluación que se realiza se encuentra apoyado de la institución de la salud en ocasiones cada usuario tiene dificultades para que realicen los servicios como: su economía, su cultura y sociales/geográficos.

Cada proceso de evaluación incluye los métodos para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que nos contribuyeran en alcanzar las diferentes metas. Es necesario utilizar tres componentes como: el uso, la calidad y la productividad.

Podemos utilizar diferentes indicadores con la estructura, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos y la satisfacción del usuario, como cada indicador que se mencionó debemos de tomar en cuenta los diferentes criterios los cuales son; pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad.

Cada indicador se clasifica de la siguiente manera, indicadores centinela son aquellos por los cuales se representan sucesos para llegar a un resultado de atención, los indicadores trazadores son aquellos que podemos registrar y evaluar un evento que nos puede indicar deficiencia en la calidad, cada resultado que nos arroja impacta la calidad de la atención de la institución o de un área específica de ésta. Los indicadores positivos se basan en los sucesos considerados deseables que pueden estar asociados a la buena calidad, que nos indica el cumplimiento de cada estándar para mejorar el nivel de la calidad.

por ultimo tenemos los indicadores negativos donde hacen referente a un evento no deseable, en ocasiones representa un problema, esto aborda la organización y modificado por acciones, podemos intervenir las diferentes causa directas del evento negativo, en ocasiones esa negatividad puede provocar ese incremento en el cual está comprometido los niveles de calidad.

REGISTRO Y FORMAS DE EVALUACIÓN

Cada registro clínico de enfermería es cada evidencia escrita de cada cuidado que se le otorga al paciente cada cuidado se realiza con excelencia teniendo la comunicación y coordinación, cada profesionalista tiene la manera de realizar cada cuidado correcto donde nos permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Cada función principal podemos realizar la supervisión de manera de que debemos: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado. Debemos de tomar en cuenta la dotación del recurso humano, la dotación de insumos, materiales y equipos, la atención a las necesidades de los usuarios del servicio y sus familiares, el desarrollo del capital humano y el control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios.

El objetivo de enfermería es desarrollar el talento humano en todas las áreas es decir que el personal de salud debe de amar su profesión para realizar un buen servicio como fomentar buenos cuidados de calidad a un paciente, empezando con los valores y los principios éticos para garantizar la calidad del servicio de cualquier institución, y por lo tanto deben de realizar el control de calidad de la atención de enfermería. Cada supervisor debe de responder de las actividades planificadas o en el plan de trabajo, además de eso debe de estar pendiente de los diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad.

De igual manera debe de realizar recorridos para verificar la asistencia del personal de salud en los diferentes servicios así mismo realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos o tras actividades que le son delegadas por la jefatura superior, tener ese conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, la motivación, el empeño, la perseverancia, la comprensión, el sentido humano, la responsabilidad, la ética, la comunicación, el compromiso, la responsabilidad, y la honestidad cada uno de estos valores debe de caracterizar a un supervisor de enfermería.

La comunicación es muy importante debe de ser asertiva debe de prevalecer para evitar conflictos y saber manejar lo que se presenta, pero ante todo es importante hacer señalamientos con respecto a todas las personas tanto usuarios como a profesionales que se tenga a cargo. Es indispensable tener el conocimiento para poder realizar diferentes procesos como administrativos e procedimientos de las diferentes maneras, tener cada criterio relevante para una buena calidad de atención en enfermería, siempre tomar en cuenta los valores éticos, manifestar conductas de ego, respectivas y sin cuestionar.

La conclusión del tema de la mejora calidad es poder implementar métodos para tener esa interacción del apaciente para realizar nuestras diferentes actividades e procesos que le realizamos al usuario provocándole una satisfacción de mejora donde él se siente mejor, también es importante conocer cada proceso que podemos utilizar con un usuario ya independiente con la información que nos pueda otorgar es decir desde e momento que llega atenderlo de una mejor calidad para no carecer de ningún dato del usuario, ser mas modestos de decir claramente las acciones que realizaremos con él o ella.

y también los grupos de mejora de la calidad es una buena herramienta que podemos utilizar para desarrollar las actividades en las diferentes áreas dentro de un hospital y una clínica es decir nos garantiza que podemos lograr los objetivos planteados para el mejoramiento de un paciente, es muy importante actuar de manera acertada, de saber planificar las acciones que realizaríamos con un usuario, enriquecer el estudio del caso visto para mejorar las acciones y hacer exactamente lo que se pretende realizar para dar una mejor calidad en los diferentes cuidados.

Por ultimo puedo decir que tener el control, la supervisión y la utilidad de los criterios es de mucha ayuda tomar en cuenta los valores éticos del paciente para mejorar la calidad con los diferentes métodos para el mejoramiento.

Aprender a realizar los registros adecuados para diagnosticar al paciente y saber realizar cada procedimiento con el cuidado, debemos de garantizar una información concreta e entendible para que el paciente comprenda que cuidados se realizaría en su estancia en el hospital y también puede ser fuera del hospital.

Como sector de salud es importante saber cada procedimiento para la mejora del paciente debemos de prepararnos día a día realizar cada proceso de una manera adecuada con esa responsabilidad e honestidad.