



Nombre del alumno:

Fausto Eduardo Perez Rosales

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. 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

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. 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 profesionista, 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

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.

. Actualmente las organizaciones presentan equipos de trabajo desorganizados, con baja motivación y no tienen en cuenta los objetivos personales para alinearlos a los objetivos empresariales impidiendo así que se llegue al cumplimiento de los objetivos planteados. Solo se debe analizar los factores internos, sino que se deben evaluar los cambios externos y globales los cuales afectan a las organizaciones.

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 seria; 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. 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.

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. 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.

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

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 trasados. Cabe mencionar que la relevancia que existe entre ambos aspectos, se presenta día con día, siendo el personal de enfermería que de manera autónoma brinde y desarrolle las acciones de la manera mas satisfactoria .

Bibliografía

Antología Uds.

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

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