



**Nombre del alumno:**

Vilga Martina Pérez Salas.

**Nombre del profesor:**

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería

**Nombre del trabajo:**

**Ensayo del tema:**

La mejora de la calidad (unidad 3) el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería (unidad 4)

Frontera Comalpa chiapas 14 de febrero 2021

## Introducción

Durante el transcurso de estos temas hablaremos acerca de la calidad de atención y como se lleva el proceso entre cliente y proveedor, como también sobre los grupos de mejora calidad, dentro de ello el control de la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería, los criterios de evaluación de la atención, y los registros y las formas de evaluación con ello la supervisión de la atención de atención de enfermería. En la actualidad, los clientes demandan productos de calidad, y dado que existe una gran oferta, podrán elegir aquellos productos que más les satisfagan pero para ello será conveniente realizar un buen proceso. En un principio, los fabricantes no necesitaban diferenciarse, ya que los clientes compraban lo que les diesen, pero esta situación acabó pronto. Posteriormente los fabricantes buscaron diferenciarse mediante el precio, ya que pensaban que el cliente compraría siempre el producto más barato. , la mejora de la calidad de nuestros productos a la larga reduce su coste real.es por eso que en el transcurso de estos temas aprovecharemos la información para llevar a cabo una excelente en cuanto al servicio.

## La mejora de la calidad

La cadena cliente proveedor es más que nada la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compra. Los resultados en cuanto a la calidad, el coste y los tiempos a acordar según las necesidades de los clientes. Las acciones se deben realizar conjuntamente para lograr una mejora continua de la calidad del proceso, y por consiguiente, del producto o servicio en cuestión. Con el fin que el cliente tenga la certeza de que el bien o servicio que se le haya brindado sea de excelente calidad para que así ambos queden satisfechos del proceso que se realizó. Durante el proceso es importante que el comprador y el proveedor sean responsables en control de calidad correspondiente que se llevara durante el proceso, en este caso el comprador tiene que dar la información precisa y exacta es decir lo que realmente necesita y quiere para que el proveedor ofrezca y entregue lo necesario y de buena calidad, en este caso el contrato entre ambas partes debe de tener la calidad, la cantidad el precio y las condiciones de entrega y la forma de pago correspondiente. Uno de los objetivos primordiales de la relación entre el proveedor y el cliente es que el consumidor final reciba un bien o servicio con el cual quede completamente satisfecho. El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente que este certificada con datos, no olvidando que el cliente y proveedor deben de acordar previamente el sistema de control evaluación y tasteo, el acuerdo entre ambas partes debe de incluir los procedimientos a bordar en caso de posibles discrepancias en el proceso. También ambas partes deben de intercambiar la información que sea necesaria para ser garantizar un control de calidad exitoso, es importante que proveedores y clientes lleven un control de todas las actividades del proceso; en cuanto a ello los pedidos, la planificación de la producción e inventarios trabajos y proceso, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria. Como último ambos deben de tener en cuenta siempre el interés del consumidor final.

Los grupos de mejora calidad son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en grupo es que se basa en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos, quienes mejor conocen los procesos de trabajo son aquellos que lo realizan diariamente. Cualquier plan de calidad, o de sistema de calidad, tiene como objetivo identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. Consiste en un pequeño número de personas con habilidades complementarias que, con carácter temporal, están voluntariamente comprometidos con el propósito común de proponer mejoras en un proceso, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización. Pueden estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales, lo que cuenta es el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos. Normalmente se elige un Secretario que actúa como líder del grupo (convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones, etc.). Su rol es centrar los objetivos de las reuniones, mantener una discusión ágil, cortar las actitudes negativas que vayan contra la dinámica grupal, generar consensos y resumir las conclusiones del grupo. Es importante ver que se quiere lograr en ese momento que sería conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de

calidad en los servicios que se le brinda a la población e implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo, no olvidando impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleva a mejora la atención de la salud, crear conscientemente las oportunidades de mejora sobre todo llevar a cabo proyectos para mejorar el problema ,el reporte de avances, comunicar resultados, aprender de éxitos y fracaso que es parte de eso y como lo final lo que todos esperan el logro de aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora. Como primera parte debemos de tener en cuenta ¿Qué estamos tratando de lograr? Como también ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? Y ¿qué cambio podemos hacer que resulte una mejora? Como segunda parte actuar de la manera correspondiente, planificar, estudiar, y hacer lo que es necesario para alcanzar la meta propuesta esto debe de ser específico en el tiempo y cuantificable .pero para ello el problema debe de ser priorizado, analizado, y expresada en la mejora que se quiere lograr.

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

Los criterios de la evaluación de la atención es el proceso de la evaluación de la calidad a través de indicadores primero que nada definiremos los indicadores que es una herramienta que permite medir y evaluar esto se ase con el objetivo mejorar, es por ello que nos enfocamos en las características que debemos de tener como personales de salud para poder realizar la tarea o actividad de manera correcta y que sea de calidad. La evaluación del proceso incluye métodos que se realizan para reconocer diagnosticar y establecer ciertas acciones ya sea directa e indirecta que contribuyan a alcanzar las metas y obtener una mejora calidad a los pacientes que tienen que recibir y los personales de salud ser responsables brindando un mejor servicio.Más que nada en el desarrollo de este tema habla de cómo nosotros como personales de salud debemos de ejecutar las acciones tomando en cuenta la calidad de servicio que se brindara al paciente , es necesario tonar cuenta los distintos métodos que se debe de emplear para brindar la mejor atención.

El registro y la forma de evaluar es donde se registran como los cuidados del paciente que necesita estos datos los encontramos en los expedientes clínicos de enfermería que 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, el registro de enfermería ha sido definido como un sistema de información que forma parte de todo un registro del paciente y que provee la documentación formal de la interacción entre el enfermero (a) y la persona. Es además la forma en que los profesionales de enfermería y otros profesionales de salud se comunican. Su realización correcta que permite la continuidad de los cuidados y la seguridad el paciente. Este proceso se realiza con el fin de conocer el estado de conocer el estado del paciente, las distintas acciones que se realizan y lleva acabo el control el control de cuidados ya que es importante en caso que se llegue a presentar casos o situaciones legales. El objetivo es construir y validar un instrumento para evaluar la calidad de los registros clínicos de enfermería.

La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, que requiere de capacidades de liderazgo, dirección y control para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad, la cual se define como brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional, competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio . 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 y actualizarlo, 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. Por ello se sostiene que el éxito de los diferentes servicios de un hospital, se debe al trabajo multidisciplinario apoyado de una supervisión sistemática, basados en la revisión y búsqueda de herramientas para la supervisión de enfermería, y después de una consulta bibliográfica que permitió identificar las fallas y aciertos, es que se conjuntaron los elementos para proponer un decálogo como herramienta alterna para facilitar la labor de supervisión en enfermería. Se efectuó revisión de la literatura en bases de datos, como tal la función del supervisor es proyectar, dirigir, desarrollar y controlar por lo tanto es importante señalar que el supervisor se encuentra en una situación de superioridad jerárquica ya que tiene la facultad o capacidad de determinar si la acción es correcta o no, lo cual implica que quien supervisa sea personal experimentado en el área a su cargo, adicionalmente debe tener autoridad suficiente para dirigir al resto del personal. El propósito de la supervisión en enfermería es que él o ella junto con los colaboradores brinde atención con calidad y calidez que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad. La finalidad de la supervisión en enfermería es mejorar la calidad de la atención de enfermería, 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

Como conclusión es importante aprender a trabajar equipo ya que nos ayuda a realizar mejor las actividades en cuanto a nuestro servicio que pronto estaremos en realizarlo no olvidando también la buena atención que se merecen usuarios proporcionando la mejor satisfacción posible y garantizando la salud del paciente para ello hay que tener en cuenta puntos importantes que anteriormente se ha mencionado y leer más e investigar.

Bibliografía Antología Uds.pag 51-54 54-59.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/cons163i.pdf>