



**Nombre del alumno:**

Iván Cruz Moreno

**Nombre del profesor:**

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

**Licenciatura:**

En enfermería

**Materia:**

Calidad en los Servicios de Enfermería

PASIÓN POR EDUCAR

**Nombre del trabajo:**

Ensayo

**LA MEJORA DE LA CALIDAD**

**EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE  
LA ATENCION DE ENFERMERIA**

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de Febrero del 2021.

## **LA MEJORA DE LA CALIDAD**

### **LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR**

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR ES LA INTERCONEXIÓN DE LA PERSONA QUE TRABAJAN PARA ALCANZAR UN OBJETIVO Y PODER BRINDAR UNA BUENA ATENCIÓN DE CALIDAD. LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LAS PERSONAS QUE SON BENEFICIARIAS DE UN PROCESO O COMPRADORES. DENTRO DE ESTA RELACIÓN O CADENA, ENTRAN TODAS LAS ACTIVIDADES QUE DAN UN VALOR AL PRODUCTO O SERVICIO QUE LA EMPRESA COMERCIALIZA LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE PASAN POR DISTINTAS FASES. TENER EN CUENTA QUE UNA EMPRESA PUEDE HACER A LA VEZ DE PROVEEDORA Y DE CLIENTE ES DECIR COMPRA Y VENDE AL MISMO TIEMPO.

SI LOS PRODUCTOS O SERVICIOS QUE COMERCIALIZA VAN DIRIGIDOS A OTRAS EMPRESAS QUE SON LAS QUE LUEGO LO VENDEN A LOS CONSUMIDORES FINALES, UN EJEMPLO SERIA EN LOS SUPERMERCADOS O ABARROTES QUE ENCONTRAMOS EN LA ESQUINITA DE NUESTRA CASA.

UNO DE LOS PUNTOS MUY IMPORTANTE DE LO QUE NOS PROPORCIONA EN EL TEMA DE LA MEJORA DE LA CALIDAD SON MUY FUNDAMENTALES LOS CUALES DARÉ MENCIÓN Y EXPLICANDO BREVEMENTE UN POCO ACERCA DE LO QUE ELLAS HABLA YA QUE SON UN POCO LARGO LOS PROCESOS.

UNO DE MIS ENFOQUES QUE ENTENDÍ EN MI ANTOLOGÍA PARA REALIZAR ESTE ENSAYO FUE LO SIGUIENTE. EL COMPARADOR Y EL PROVEEDOR SON LOS QUE SON MUY IMPORTANTES YA QUE OBTIENEN UN BUEN PROPÓSITO, EL COMPRADOR TIENE UNA NECESIDAD YA QUE ACUDE SIEMPRE AL PROVEEDOR DÁNDOLE INFORMACIÓN SOBRE SUS NECESIDADES PARA QUE EL PROVEEDOR ENTREGUE SU PRODUCTO QUE EL NECESITA.

### **LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD**

UN GRUPO DE MEJORA ES UN PUNTO MUY FUNDAMENTAL, TIENE COMO MISIÓN IDENTIFICAR, ANALIZAR Y PROPONER SOLUCIONES DEL PROPIO TRABAJO O ACTIVIDAD, EN HACER UNA MEJORA CONSTANTE DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. LOS GRUPOS DE MEJORA TIENEN SU FORMA Y MANERA DE

TRABAJAR UNO DE ELLOS ES TENER POR SU PROPIA CUENTA UN SECRETARIO O FACILITADOR QUIEN ES QUE SE ENCARGA DE SER SU LÍDER Y COORDINAR AL GRUPO DE TRABAJO.

CONOCER LAS METODOLOGÍAS Y ALGUNAS DE LAS HERRAMIENTAS POR PARTE DEL PROVEEDOR PARA UNA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE NOS OFRECEN POR PARTE DEL PROVEEDOR Y QUE LANZA HACIA EL RESTO DE LA POBLACIÓN, EN CUANTO A LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA TENER EN CUENTA UNA MENTE POSITIVA IMPULSAR LAS INICIATIVAS Y LA CREATIVIDAD DEL PERSONAL DE SALUD PARA APRENDER O A ESCUCHAR ALGUNA DE LAS PROPUESTA QUE ELLOS TIENEN PARA UNA MEJORA DE LA CALIDAD EN LOS CUIDADOS DE LA SALUD.

TENER CONCIENCIA POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD O POR PARTE DE NUESTRO PACIENTE QUE ES EL PRINCIPAL QUE ESTÁ RECIBIENDO NUESTROS CUIDADOS, TENER UN BUEN TRATO CON EL PACIENTE PARA ALCANZAR NUESTROS OBJETIVOS PLANEADOS, FIJAR LOS OBJETIVOS PARA OBTENER UNA BUENA CALIDAD DE MEJORA HACIA SUS CUIDADOS DE NUESTRO PACIENTE.

UTILIZAR UN MÉTODO PARA LLEVAR UN PROYECTO DE MANERA ADECUADA PARA MEJORAR LOS PROBLEMAS, TENER MUY BIEN EN CLARO QUE DEBEMOS DE REPORTAR LOS AVANCES DE NUESTROS PACIENTES, EN QUE SE MEJORÓ, EN QUE SE LE DIFICULTO UN POCO SU RECUPERACIÓN, COMUNICAR LOS RESULTADOS QUE OBTUVIMOS DENTRO DE NUESTROS PLAN DE CUIDADOS. APRENDER DE NUESTROS HORRORES, TRATAR DE PONERLE MUCHO ÉXITO EMPEÑO Y A LOGRAR NUESTROS PROPÓSITOS.

TENER UNA BUENA ACTITUD SOBRE EL PROCEDIMIENTO QUE REALIZAREMOS, LOGRAR NUESTRO APRENDIZAJE MEDIANTE LA PRÁCTICA YA QUE AL ESTAR FRENTE A UN PACIENTE NO SABEMOS DE QUÉ MANERA VALLA A REACCIONAR ANTE NUESTRA PRESENCIA. ESTAMOS TRATANDO DE LOGRAR QUE NUESTRO PACIENTE SE RECUPERE LO MÁS ANTE POSIBLE, YO SABRÍA QUE CUANDO UN USUARIO ESTA EN RECUPERACIÓN LA ACTITUD EL ESTADO DE ÁNIMO, CON SUS GESTOS ME BASTARÍA PARA SABER SI EN REALIDAD ALGÚN FACTOR COMO SON LOS MEDICAMENTOS ESTÁN HACIENDO EFECTO PARA MEJORARLO.

UNO DE LOS CAMBIOS QUE PODEMOS REALIZAR EN EL ÁREA HOSPITALARIA SERIA, UN BUEN TRATO HACIA LOS PACIENTES QUE INGRESAN AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN, TENERLOS CON UNA BUENA HIGIENE A LOS PACIENTES REALIZARLES SUS BAÑOS DE ESPONJA, ESTAR AL TANTO EN EL HORARIO DE SUS MEDICAMENTOS DE NUESTROS PACIENTES, TOMAR SUS SIGNOS VITALES CADA HORA YA QUE ES NUESTRO TRABAJO DENTRO DEL ÁREA HOSPITALARIA, ANOTAR SUS REFLEJOS DEL PACIENTE EN LA HOJA DE ENFERMERÍA.

DEBEMOS DE ACTUAR DE MANERA MABLE, ATENTA Y TRATAR DE APOYARLOS CUANDO ESTÉN DEPRIMIDOS ANTE SU ENFERMEDAD, REALIZAR LAS ACTIVIDADES AL PIE DE LA LETRA COMO LO MARCAN LOS MÉDICOS, ESTUDIAR ALGUNOS MÉTODOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS Y SI HAY UN MÉTODO MÁS EFECTIVO INCLUIRLOS, REALIZAR LAS DICHAS TAREAS PARA VER LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.

CUMPLIR CON NUESTRA OBLIGACIÓN HACIA LOS PACIENTES, TRATARLOS DE UNA MANERA ADECUADA, ANALIZAR NUESTROS OBJETIVOS, ESPECIFICAR BIEN NUESTRO TIEMPO Y MEJORAR SU CALIDAD DE SALUD.

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES**

UNO DE LOS DERECHOS DE LOS MEXICANOS ES RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA, POR LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE NUESTROS PACIENTES, UNA DE LAS DIFICULTADES QUE ELLOS TIENEN ES QUE ALGUNOS SON DE BAJOS RECURSOS Y NO TIENEN PARA CONSEGUIR ALGUNOS MEDICAMENTOS QUE EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD BÁSICA NECESITA.

LA EVALUACIÓN SE DIRIGE HACIA UN ASPECTO EN EL CUAL SE ENCUENTRA EL APOYO POR PARTE DE LA SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA, LOS RECURSOS ECONÓMICOS ES LO QUE MÁS SE UTILIZA PARA DESARROLLAR SUS FUNCIONES DE SALUD ANTE LA ENFERMEDAD DE NUESTRO PACIENTE, SATISFACER LA DEMANDA DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS PACIENTES ES UNA DE LAS DIFICULTADES QUE ELLOS TIENEN POR PARTE DE LA POBLACIÓN QUE DEMANDA A LA SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA. LOS PRINCIPALES

OBSTÁCULOS QUE NUESTROS PACIENTES PRESENTAN SON LO ECONÓMICO, LO CULTURAL, SOCIALES Y EL MEDIO GEOGRÁFICO QUE LOS RODEA.

UNO DE LOS MÉTODOS QUE SE REALIZAN PARA DIAGNOSTICAR Y ESTABLECER UNA DE LAS ACCIONES QUE CONTRIBUYEN PRINCIPALMENTE A NUESTROS PACIENTES ES ALCANZAR UNA DE LAS METAS POR PARTE DE LA INSTITUCIÓN PÚBLICA. ES NECESARIO UTILIZAR UNO DE LOS TRES COMPONENTES: EL USO ES UNA DE ELLAS, LA CALIDAD ES OTRA Y POR ÚLTIMO LA PRODUCTIVIDAD.

ES MUY RECOMENDABLE QUE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD ES QUE SEA EN UN TIEMPO MÍNIMO, YA QUE LA CALIDAD DEBERÁ DE SER MUY JUSTA Y PRECISA TOMANDO COMO UNO DE LOS OBJETIVOS EL GRADO DE COMPROMISO QUE TIENEN LOS MÉDICOS, ENFERMERAS Y OTRA DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS, LOS SERVICIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA, LAS COMPETENCIAS QUE HAY ENTRE OTRAS UNIDADES MÉDICAS PRIVADAS AL BRINDAR EL SERVICIO SE DEBEN DE COMPARAR UNO CON OTRO PERO QUE EN REALIDAD ESTO NO DEBE DE SER ASÍ PORQUE UNO CON OTRO ES EL MISMO CUIDADO O LA MISMA CALIDAD DE ATENCIÓN ANTE LOS PACIENTES.

EL GRADO DE SATISFACCIÓN POR LOS PACIENTES A PARTIR DEL INSTITUTO NACIONAL MÉDICA GRATUITA TIENE COMO MISIÓN COORDINAR Y TOMAR ALGUNOS PROCESOS PARA PRODUCIR, CAPTAR, INTEGRAR, PROCESAR, SISTEMATIZAR, INTERCAMBIAR, EVALUAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN EN LA SALUD DEL SISTEMA NACIONAL DE LA SALUD, ASÍ COMO LA RELACIÓN CON LA SEGURIDAD EN SU CALIDAD.

TIENE COMO VISIÓN SER LA UNIDAD RECTORA DE INFORMACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, GENERADORA DE LOS CONOCIMIENTOS EN LA SALUD PARA UNA EFICIENTE TOMA DE DECISIONES ANTE LOS PACIENTES CON DISTINTOS PROBLEMAS DE SALUD.

SU OBJETIVO ES ASESORAR Y EVALUAR SU SUPERVISIÓN DE LOS CRITERIOS Y LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN EL ÁREA HOSPITALARIA CON LAS DISPOSICIONES DE MÉDICOS, ENFERMERAS CON LAS LEYES GENERALES EN MATERIA DE SALUD.

LA EVALUACIÓN POR PARTE DE LOS INDICADORES DE ENFERMERÍA: DEPENDEN DE UNA BASE DE LA CALIDAD Y SE CENTRA EN COMPARAR LO QUE SE DEBE

HACER. EL PROCESO SE PUEDE APLICAR TANTO COMO A LA ESTRUCTURA, COMO A LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO DENTRO DEL MISMO Y A LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE NUESTROS PACIENTES, SE NECESITA UN MANDATO DE REFERENCIA QUE YA QUE ESTÁ COMPUESTO POR LOS INDICADORES.

UNO DE LOS MEDIOS PARA LA EVALUACIÓN A LA CALIDAD ES A TRAVÉS DEL USO DE LOS MEDIOS DE INDICADORES, LOS INDICADORES COMO BIEN MENCIONABA ES UN AVANCE EN LA GESTIÓN DE SALUD PORQUE PERMITEN OBSERVAR LOS ASPECTOS MÁS RELEVANTES DE LA ASISTENCIA SANITARIA, ESTABLECER COMPARACIONES UNAS DE OTRAS, PROPONER UNO DE LOS OBJETIVOS Y CREAR UNA LA EVALUACIÓN Y MEJORAR LA ASISTENCIA SANITARIA.

LOS INDICADORES DEPENDIENDO DE LA FORMULACIÓN Y APLICACIÓN YA QUE SE PUEDE EVALUAR PROCESOS Y ACTIVIDADES EN CADA UNO DE LOS COMPONENTES YA QUE DE ESTA FORMA SE PLANTEAN LOS INDICADORES DE LA ESTRUCTURA, LOS PROCESOS Y LOS RESULTADO DENTRO DE LOS INDICADORES.

DENTRO DE ESTOS INDICADORES NOS ENCONTRAMOS CON EL INDICADOR CENTINELA: SON CUANDO EN NUESTROS CUIDADOS DE ENFERMERÍA LE DAMOS O LE PONEMOS MUCHA IMPORTANCIA PARA SU PRONTA RECUPERACIÓN Y AVERIGUAR SI TUBO DENTRO DE NUESTROS CUIDADOS DE ENFERMERÍA ALGUNA COMPLICACIÓN.

INDICADORES TRAZADORES: SON LAS QUE TOMAN NOTA DENTRO DEL ÁREA HOSPITALARIA Y ES QUIEN SE ENCARGA DE EVALUAR LOS CUIDADOS DE CADA PACIENTE, SI HAY UNA COMPLICACIÓN EN CUANTO ACCIDENTES DENTRO DEL ÁREA DE SALUD, DEBE EVALUAR Y CORREGIR ESOS CASOS PARA QUE NO VUELVAN A SUCEDER.

INDICADORES POSITIVOS: TENER EN CUENTA UNA BUENA CALIDAD DE CUIDADOS, LA ENFERMERA(O) ES APLICADA RESPONSABLE Y PUNTAL CON SUS PACIENTES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN SU SALUD.

INDICADORES NEGATIVOS: SON LAS QUE MÁS ESTÁN ENFOCADAS A LA COMUNICACIÓN CON LOS PACIENTES, PERMITIENDO LA CONTINUIDAD DE LOS CUIDADOS Y A LA SEGURIDAD HACIA SUS PACIENTES.

## **REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN.**

TENER MUY BIEN EN CUENTA QUE EN NUESTRAS MANOS ESTA SU PRONTA RECUPERACIÓN DE NUESTROS PACIENTES, REALIZAR DE MANERA CORRECTA LOS CUIDADOS MEDIATOS Y LA SEGURIDAD DE NUESTRO PACIENTE.

## **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

LA SUPERVISIÓN COMO BIEN DICE, SUPERVISAR VIGILAR O REALIZAR UNA TAREA DE ENFERMERÍA CON LA AUTORIDAD O CAPACIDAD PARA REALIZAR DICHA TAREAS, UNA DE ESTAS ES GARANTIZAR LA CALIDAD ADECUADA HACIA NUESTROS PACIENTES, REALIZAR UNO DE LOS CONTROLES DE SU CALIDAD DE NUESTRA ATENCIÓN.

ASÍ MISMO RESPETAR NUESTRAS ACTIVIDADES Y LA DE LOS DEMÁS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, ESTAR AL PENDIENTE A LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS, UNO DE ESTO ES MUY IMPORTANTE YA QUE REALIZAR EL CONTROL DE CADA UNO DE NUESTROS PACIENTES ES MUY FUNDAMENTAL TANTO PARA MÍ COMO DE NUESTRO PACIENTE.

TENER EN CUENTA LA VALORACIÓN DE DIRECCIÓN Y LIDERAZGO EN CUANTO A LA MOTIVACIÓN, EMPEÑO, RESPONSABILIDAD, ÉTICA, COMUNICACIÓN CON LOS DEMÁS PERSONALES DE SALUD, TENER EL COMPROMISO, RESPONSABILIDAD, HONESTIDAD ENTRE OTRAS, TODOS NUESTROS PACIENTES DEBEN DE SER VALORADOS POR UN SUPERVISOR DE ENFERMERÍA, ASÍ MISMO NOSOTROS COMO EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PONEMOS EL COMPROMISO DE ATENCIÓN EN NUESTRAS MANOS Y LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS A CADA UNO DE LOS PACIENTES QUE SE ENCUENTREN EN CUALQUIER ÁREA HOSPITALARIA.

## **CONCLUSIONES**

AYUDAR A MANTENER ESTABLE A NUESTRO PACIENTE, DE NUESTROS CUIDADOS DEPENDE QUE ESE PACIENTE SE MEJORE, LA CONDICIÓN DEL PACIENTE PUEDE CAMBIAR RÁPIDAMENTE Y NO SIEMPRE ES POSIBLE SABER CUÁNTO TIEMPO DURARÁ EL CURSO DE LA ENFERMEDAD O CUAL SERÁ LA RECUPERACIÓN.

LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ADECUADA HACIA ELLAS ES UNA PARTE IMPORTANTE DEL PROCESO DE ATENCIÓN, NO SÓLO PARA EL PACIENTE, SINO TAMBIÉN PARA LA FAMILIA.

[http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial\\_01A.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01A.pdf)