

Nombre del alumno:

Angiu Guadalupe Gómez López

Cuatrimestre

8° Cuatrimestre “C”

Modalidad

Enfermería semiescolarizado

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del trabajo:

Ensayo

MEJORA DE LA CALIDAD

Cadena cliente-proveedor es como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso.

El proceso consiste en que el comprador y el proveedor son responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso, los dos son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia, el que es el comprador debe dar una información precisa, adecuada y clara sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue, el contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes.

Después el proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos y los clientes y los proveedores deben de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo, el acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso las dos partes tanto vendedor como comprador deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso deben de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.

GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Los Grupos de Mejora 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 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, utilizan métodos estructurados y parámetros de desempeño y son mutuamente responsables de su realización.

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, a tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias

del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales. Generalmente son equipos "temporales" que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

Todo grupo debe contar con un Secretario (Facilitador) que actúa como líder y coordinador 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. En este sentido, su rol se aproxima más al de un moderador que al de un líder en sentido estricto.

Se quiere lograr en este momento: Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población, Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización 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, Crear conciencia de las oportunidades de mejora, Fijar objetivos de mejora, Organizar para el logro de objetivo, Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas, Reporte de avances, Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora Cómo elaborar los proyectos de cambio.

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

-CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES

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 clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad. La evaluación de la estructura se dirige hacia el marco en el cual se encuentra el apoyo de la institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios. Otro aspecto es la accesibilidad de los servicios, y dificultad en el uso de los mismos, por parte de la población demandante. Los obstáculos observados para que los usuarios hagan uso de los servicios son: económicos, culturales, sociales y geográficos.

Es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad. El primero señala la proporción de la población demandante que hizo contacto con un determinado servicio durante un periodo. Es recomendable que la medición del uso de los servicios de salud sea en un lapso mínimo de un año, con el fin de medir las variaciones que presenta la demanda en los diferentes servicios que constituyen la institución de salud.

Evaluación de los indicadores de enfermería:

Tiene como objetivo crear lineamientos e instrumentos enfocados a los usuarios, los profesionales de la salud y las organizaciones, lo que contribuye a elevar la calidad de los servicios y la Seguridad del paciente en el Sistema Nacional de Salud.

Si calidad de objetivos es: Calidad técnica y seguridad del pacient mejorar la calidad técnica y la seguridad del paciente en la atención a la salud mediante la mejora continua, la reducción de eventos adversos, la medicina basada en la evidencia y la estandarización de cuidados de enfermería calidad percibida por los usuarios considerar las expectativas y la voz de los ciudadanos desarrollando acciones destinadas a mejorar la calidad con la que perciben los ciudadanos los servicios calidad en la gestión de los servicios de salud conducir bajo la rectoría de la Secretaría de Salud transformaciones en la calidad de la gestión y organización de los servicios de salud, institucionalizando el compromiso por la calidad.

El uso de indicadores es un avance en la gestión porque permite objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Es un valor que es contable que puede usarse para evaluar el rendimiento a través del tiempo por medio de análisis trimestrales de datos acumulados, en vez de sólo ser una evaluación periódica en un momento dado. Indicadores La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho.

Este proceso se puede aplicar tanto a la estructura, como a los procesos y a los resultados obtenidos, para esto se necesita un patrón de referencia que para este caso está compuesto por indicadores, uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia. Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos.

Con la finalidad de lograr dichos objetivos se creó un proceso de implantación de la calidad, para la Evaluación de los servicios de enfermería con lo que se crean los 16 indicadores de calidad en enfermería.

1. Trato digno
2. Ministración de medicamentos vía oral
3. Vigilancia y control de venoclisis Instalada
4. Prevención de infección en pacientes con sonda vesical Instalada
5. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
6. Prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizado
7. Registros Clínicos de Enfermería
8. Manejo del recién nacido con peso menor a 1500 gr.
9. Vigilancia y control al neonato con riesgos para hiperbilirrubinemia

10. Trato digno en pacientes con problemas de salud mental adulto
11. Trato digno con problemas de salud mental pediátrico
12. Vigilancia y control del neonato con alimentación a través de sonda nasogástrica
13. Vigilancia y control del neonato con aspiración de secreciones a través de cánula endotraqueal
14. Vigilancia y control del neonato con catéter intra vascular
15. Atención a pacientes con tratamiento de hemodiálisis
16. Atención a pacientes con tratamiento de diálisis peritoneal

Clasificación de indicadores

Los indicadores dependiendo de su formulación y aplicación se puede evaluar eventos, procesos y actividades o cada uno

- * Indicadores centinela: es aquel que por medio de los cuales se representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, estos son meritorios de atención específica suficiente como para realizar una revisión individual de cada caso en que se produzca, cuando se presente alguna situación de importancia debe ser investigado inmediatamente
- * Los indicadores trazadores: Son aquellos que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica; y sus resultados impactan la calidad de la atención de la institución o de un área específica de ésta. Nos menciona como ejemplo el riesgo de caídas.
- * Los indicadores positivos: se basan en los sucesos considerados deseables o sea lo que se quiere lograr y están asociados directamente a la buena calidad, puesto que indican cumplimiento con los estándares, es necesaria su formulación e implementación en un sistema de evaluación de calidad, puesto que se incluirán eventos específicos que se refieren directamente al nivel de calidad.
- * Los indicadores negativos: quiere decir que son los resultados no deseados ,hacen referencia a un evento no deseable, el cual representa directamente un problema. Este debe ser abordado por la organización y modificado por medio de acciones,

tendientes a intervenir las causas directas del evento negativo; de tal forma tiende a aumentarse, comprometiendo los niveles de calidad”.

Bibliografía

<https://yoamoenfermeriablog.com/2019/11/22/16-indicadores-de-calidad-en-enfermeria/>

<https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-pdf-S0212538216000029>

<https://medintensiva.org/es-indicadores-calidad-el-enfermo-critico-articulo-S021056910870899>

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-indicadores-calidad-cuidados-enfermeria-hospitalarios-13089595>

<https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/#:~:text=Los%20indicadores%20de%20calidad%20son,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20clientes.>