

Nombre del alumno:

Edali Yuvicza Lorenzo Hernández

Nombre del profesor:

Rubén Eduardo Domínguez

Licenciatura:

Enfermería

Materia:

Calidad en los servicios de Enfermería

Nombre del trabajo: Ensayo

“La mejora de la calidad y el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.”

Grado, grupo y Escolaridad:

8° “C” Semiescolarizado

Frontera Comalapa, Chiapas a 10 febrero del 2021.

INTRODUCCION

Una mejora de calidad dependerá desde el medico hasta el enfermero ya que debemos basarnos en principios sólidos de liderazgo y rodearnos de personas inteligentes, es decir, personas con conocimiento y con habilidades blandas y de liderazgo.

Es importante comenzar con el trabajo en equipo con el personal médico que nos correspondan y entre mas cercanos seamos como compañeros mejores resultados tendremos al atender a nuestro paciente en el área hospitalaria que nos encontremos, aunque suele haber problemas de comunicación al no estar de acuerdo con nuestro equipo de trabajo.

Es importante sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino de por qué se creó, para qué, qué persigue y cuál es su fin último. También lo es el trabajar con un equipo que incluya todos los profesionales: técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización más horizontal que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al cliente.

LA MEJORA DE LA CALIDAD

Cuando hablamos de calidad ya sea de un producto o servicio nos quiere decir que es algo que está bien hecho y cumple con las normas establecidas, pero para que se llegue al punto de ser de calidad debe pasar por diferentes etapas para que este pueda ser considerado como tal.

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.

Es el caso de la cadena cliente proveedor que como su nombre lo menciona es la relación que existe entre el cliente que es el usuario final y el proveedor es el que hace entrega de dicho producto o servicio y para que esto suceda el proveedor debe realizar un proceso para que la entrega cumpla las expectativas y necesidades del cliente, dicho proceso consta de lo siguiente:

- Ambas partes involucradas deben tener comunicación constante para poder verificar que el control de calidad se vaya cumpliendo durante el proceso.
- Tanto el cliente como el proveedor sabe la función que tiene que realizar, el cliente tiene que especificar lo que necesita y el proveedor se debe ajustar al pedido, teniendo en cuenta que ambas partes saben lo que hacen y no deben interferirse una con otra.
- Como se menciona en el párrafo anterior el cliente debe detallar el pedido que necesita para que el proveedor pueda satisfacer esa necesidad y no más adelante exista algún conflicto por falta de indicaciones.
- Para que todo esto ocurra debe existir un contrato de por medio, en el cual se especifique las necesidades del cliente como es la cantidad, precio, condiciones de entrega y como debe pagar, estando esto por escrito nadie puede retractarse a la hora de entregar la mercancía.
- Como la entrega debe estar garantizada que sea de calidad el proveedor tiene la obligación de notificarle la información que garantiza dicha calidad.

- Como siempre deben estar en constante comunicación ambas partes debe llegar a un acuerdo que sistema de control se va utilizar, así como la manera de evaluarlo para que todo salga conforme lo acordado.
- Se debe llevar un control estricto durante todas las etapas del proceso para garantizar el éxito, los procesos más importantes son los pedidos, la planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos para que todo ocurra conforme a lo planeado.
- El objetivo tanto el proveedor como el cliente debe ser siempre la satisfacción del usuario o consumidor final ya que ellos son los que harán uso de ese bien o servicio que van adquirir además que existen instituciones especializadas

LOS GRUPOS DE MEJORA DE CALIDAD

Entendemos por grupo a la integración de varias personas con un mismo fin u objetivo que en este caso es la calidad, estas personas se enfocan en entregar un producto de calidad ya que ellos son los que conocen mejor el bien porque trabajan con él diariamente y esto les ayuda a conocer sus debilidades y fortalezas para que puedan trabajar con una mejora continua.

Este grupo de personas tiene la tarea de identificar, analizar y proponer soluciones a las posibles ineficiencias que se presenten, pueden prevenir también un producto de mala calidad, las personas que conocen bien el producto son los que a diario conviven con él, una buena idea podría ser que el usuario final pudiera contribuir a esta mejora ya que son ellos los que ponen a prueba dicho producto, es bueno saber que a la creación de este estén involucradas personas con diferentes habilidades y capacidades donde cada una de ellas aporta la especialidad que le compete.

El organigrama de este grupo se compone principalmente de un secretario o facilitador el cual hace la función de líder al convocar a reuniones y tomar acuerdos en estas en las cuales los puntos a tratar deben ser enfocados a la mejora, es por ello que los acuerdos y puntos más importantes a tratar son los siguientes:

- Crear, desarrollar o adaptar metodologías y herramientas que sirvan para el buen funcionamiento de algún proyecto en específico.
- Crear un también de trabajo donde la metodología a implementar sea con el único objetivo de entregar un producto de calidad tomando en cuenta a los diferentes sectores que intervienen en dicho proyecto.
- Tomar en cuenta las iniciativas propuestas en las reuniones y ver la viabilidad de esta para la mejora en salud.
- Crear conciencia, fijar objetivos y organizarse bien de tal manera que se logren estos objetivos establecidos.
- Como todo proyecto este debe medirse para poder determinar si se va por buen camino, es por ello que se deben notificar los resultados del avance del proyecto para poder aprender de los éxitos y fracasos que se tengan al finalizar dicho proyecto.

Para que todo salga conforme a lo planeado se debe seguir una metodología o protocolos, los cuales constan de 2 partes, las primeras deben responder a interrogantes claves que ayudarán a la mejora, ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? Y ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?, al plantearnos estas preguntas estamos dando pie a ver dónde estamos, que vamos hacer para mejorar y a donde queremos llegar.

La segunda y última parte de este proceso inicia con la actuación 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, en cuanto tiempo, los recursos a utilizar, es decir; todo lo que esté involucrado en la mejora de un proyecto, así también se hace un estudio y por último se hace o implementa lo establecido, en resumen la segunda etapa consta de:

- Actuar
- Planificar
- Estudiar
- Hacer

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

CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.

PROCESO DE EVALUACIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES.

Cuando se trata de la salud tanto el paciente como la familia espera siempre la mejor atención o lo que es igual a una atención de calidad, es por ello que el personal de salud debe estar preparado para cualquier situación que se presente, tanto como profesionalmente como que deben contar con los materiales, instrumentos y maquinaria donde se puedan apoyar para la mejora del enfermo.

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 que se puedan presentar tales como son los de manera económica que afecta a la mayoría de la población, lo cultural también juega un papel muy importante a la hora de la atención al paciente, es por ello que debemos estar preparados para lidiar con cualquier percance que pueda ocurrir, también juegan papeles muy importantes los aspectos sociales y geográficos.

La evaluación es un proceso en el cual se deben detectar los problemas que se puedan presentar, es por ellos que se debe reconocer, diagnosticar y establecer acciones para poder al objetivo de una atención de calidad.

La evaluación o valoración consta de tres etapas:

- El uso
- La calidad
- La Productividad.

La primera cuenta de la medición de qué tipo de población hizo uso de los servicios, esto se mide por lo general en un periodo de un año para poder determinar los diferentes sectores que se presentaron.

La segunda se basa en el grado de compromiso que tenga la política pública, así como los servicios ofrecidos de los elementos legales y reglamentarios, también es importante verificar las competencias que presentan las unidades médicas tanto del sector público como del sector privado.

La evaluación de los indicadores de enfermería se centra en una comparación entre lo que se debería hacer y lo que hacen, esto aplica tanto como a las instalaciones como al personal capacitado y los resultados obtenidos, en resumen, un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos.

También se toman en cuenta los indicadores dirigidos al servicio o cuidado del paciente, y estos nos sirven para hacer una valoración en los aspectos de la asistencia sanitaria, es por ello que internamente se deben tener indicadores que sirvan como puntos de referencia para la estructura, la preparación profesional y la actuación de los mismos, los riesgos o complicaciones que se puedan presentar, el destino de los recursos, la medición de los resultados y la satisfacción del usuario con todos los elementos involucrados.

Para poder determinar que indicadores debemos emplear en lo establecido en el párrafo anterior se deben considerar los siguientes criterios:

- Pertenencia.
- Sensibilidad.
- Especificidad.
- Exclusividad.
- Validez.
- Confiabilidad.
- Comprensibilidad.

Todos estos tiene el único y primordial objetivo el establecimiento de una atención medica de calidad apegada a los mejores estándares, los indicadores se clasifican en diferentes para poder tener varias fuentes de ingreso de información o datos con el fin de poder evaluar desde diferentes perspectivas, tales indicadores son: Los centinela que se basan en sucesos de mayor importancia donde el caso debe ser estudiado de manera inmediata y ordenar una investigación lo inmediatamente posible, los indicadores 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.

Siguiendo con los indicadores tenemos los positivos que determinan que tan apegados está dicha unidad con los estándares establecidos y por ultimo tenemos 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.

REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN

Estos como su nombre lo menciona son los registros documentales con los que cuenta el personal de enfermería, en ellos se describen los cuidados otorgados al usuario y todo lo que se relacione a la mejora del mismo.

SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA

Estas supervisiones tienen como objetivo conseguir la máxima eficacia y eficiencia en los servicios médicos prestados siendo estos de mayor calidad, así como los recursos adecuados para el mejor costo y beneficio, para llevar a cabo estas supervisiones se debe planificar, apoyar y dirigir el proceso del cuidado que se le está dando al paciente, esto conlleva llevar a consideración los siguientes puntos.

- Dotación del recurso humano.
- Dotación de insumos, materiales y equipos.
- Atención a las necesidades de los usuarios del servicio y sus familiares.
- Desarrollo del capital humano.
- Control de calidad de los procedimientos y procesos de atención a los usuarios.

CONCLUSIÓN

Sabiendo la responsabilidad que tenemos como personal de salud, al estar a cargo de un paciente y cómo desempeñarnos en el área laboral, en el cual la modalidad de trabajo en equipo se hace más imprescindible para enfrentar la complejidad de los nuevos conocimientos que se desarrollan en un mundo cada día más conflictivo y competitivo.

La relación que tiene el médico-paciente es importante como criterio para el personal para saber cómo es el trato que les brindamos a ellos y mejorar nuestros cuidados.

Para así sentir una satisfacción de saber que estamos brindando una calidad digna al paciente. Como personal debemos lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del cliente en el proceso.