

**Nombre del alumno:**

Vladimir perez hernandez.

**Nombre del profesor:**

Rubén Eduardo Domínguez García

**Materia:**

Calidad de los Servicios de Enfermería

**Nombre del trabajo:**

Mapa Conceptual del tema: calidad de servicio en enfermería.

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de febrero del 20

## **CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de la enfermería” es llevar un buen control dentro del área hospitalaria esto con el fin de mejorar la calidad de vida del paciente y siempre se realiza una evaluación de la administración desde la relación paciente-enfermero.

En este punto demos saber de saber que la calidad es incrementar la posibilidad de lograr objetivos propuestos u resultados planeados para la mejoría del paciente.

Se dice que, dentro de la mejoría de la calidad, se encuentra la cadena cliente proveedor, se conoce como una relación que existe entre dos o varias personas que serán beneficiadas de algo, en este proceso es donde aparece ciertos roles y tareas como el cliente es el comprador, las entradas y salidas, las actividades a realizar y el proveedor. Para ello los que componer las cadenas son: el comprador conocido como cliente y el proveedor son las que entregan los productos y entregan el resultado de dicho proceso. Esta cadena se base mediante un proceso o una relación entre el cliente y el proveedor, para ello debemos de considera ciertos pasos, se mencionará algunos procesos que debe seguir el comprador (cliente), debe de mencionar como exactamente quiere algo, el proceso para el proveedor su deber es garantizar una buena calidad y así poder satisfacer al cliente. Y el proceso que deben de seguir tanto el comprador y proveedor es que son los únicos responsables de estar presente durante el proceso y verificación de la calidad, en ambas partes deben de respetar la decisión de cada uno y tomar en cuenta las críticas de cada uno, debe de haber un contrato durante el proceso deben de tomar en cuenta la calidad, el precio, las condiciones y la forma de pago, esto con el fin de que no más adelante tengan problemas; como se dice el papel habla mientras que las palabras se van, deben de incluir ciertos procedimientos, un buen control durante el proceso, deben de tener en cuenta los intereses del consumidor. Dentro de ello se distingues dos tipos de cadenas: la primera es la cadena cliente/proveedor externo: es la formada por el conjunto Proveedor- Organización- Cliente. La organización es cliente o proveedor según reciba o

suministre producto. La cadena cliente/proveedor interno: es la formada por las diferentes actividades de la organización. Es decir, la más utilizada en la cadena externa y la que menciona la antología.

¿Qué son los grupos de mejora? De acuerdo a la antología del tema “los grupos de mejora de la calidad”. Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. se conoce como grupo o se forma un grupo para tener mejorar los proceso de trabajo y lo realizan diariamente. La palabra mejora lo que se pretende es llegar a la perfección, de cambiar algunos aspectos para que cualquier cosa que se quiera mejorar sea de calidad. Estos grupos tienen la misión de identificar, analizar y proponer soluciones de la actividad programada, ellos son trabajadores medianas y grandes empresas y están compuestos por diferentes áreas de trabajo para realizar el trabajo, con el fin de trabajar bien y si existe un detalle por ello también debe de haber liderazgo dentro de cada trabajador. Si bien se menciona no se puede llegar a ser el mejor si no se realizan actividades constantes para lograrlo y así llegar a la calidad, y alcanzar los mejores resultados, no es labor de un día si no que es un proceso continuo en el que no se puede regresar

Como debe de trabajar un grupo de mejora, para ello está compuesto por un secretario es el que actúa como líder y a la vez coordina al grupo, algunas de las actividades que realiza es que convoca reuniones, lleva un orden del día entre otras. Los grupos de mejora realizan actividades como aplicar conceptos de mejora continua de la calidad de los servicios que se le brinda a una cierta comunidad, crean conciencia de oportunidades, reportan avances de una actividad, comunican que resultados obtuvieron entre otras actividades. De esta manera se puede elaborar algunos proyectos de cambios y se debe de realizar en dos partes la primera parte de es la planificación del cambio que se quiere lograr y la segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA. En la primera parte de la elaboración de los proyectos de mejora, se requiere responder a 3 preguntas claves. ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? Y ¿Qué cambio podemos hacer que

resulte en una mejora?, y en la segunda parte es actuar, planificar, estudiar y hacer.

El Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores uno de los grandes derechos que tiene los pacientes al momento de ser ingresado al hospital es recibir atención de calidad y el personal de salud garantizarla para el beneficio del paciente. La evaluación dentro de los criterios de salud es llevar a cabo una estructura y va dirigida al marco en la cual se encuentra el apoyo del sector salud, es otras palabras podemos decir son los recursos que utilizan para poder desarrollar las funciones y así satisfacer algunas demandas que presenta el servicio de salud. La evaluación del proceso reconoce, diagnostica y establece acciones directas o indirectas en relación a las metas de la institución. La evaluación está compuesto por tres componentes: el uso, la calidad y la productividad; esto tiene como fin medir las variaciones que puede presentar si se realiza alguna demanda en cualquiera de los servicios del hospital, la calidad debe ser evaluada por especialistas tomando en cuenta el grado de compromiso y que aspectos fueron legales, si hablamos de calidad consiste en identificar ala política pública y garantizar los derechos de los pacientes, la calidad es de mucha importancia ya que se debe de brindar una buena calidad de servicios para nuestros pacientes que son ingresados al área de urgencia y así evitar ciertas demandas o que acciones fueron ilegales al momento de realizar alguna actividad al paciente.

Siempre se debe de tomar en cuenta la mejora continua dentro de ello aplicándose una buena organización esto tiene como fin logra objetivos de perfección y así poder mejorar los servicios realizados al usuario y llegar al punto final que es la mejoría del nuestro paciente y otorgar una satisfacción tanto a nuestro usuario como los familiares de ellos.

Los indicadores que se utilizan para llevar acabo la evaluación de la calidad esto nos define lo que se debe hacer con lo que se ha hecho, prácticamente nos permite observar que tanto se ha avanzado con lo que se ha planeado, dentro de ello se llevan a cabo la estructura, aspectos y resultado obtenidos son datos que

apoyan los indicadores de la salud, se menciona que los indicadores son un avance que permite diagnosticar los aspectos relevantes y mejoría de la asistencia. Un indicador es la medida que determina el rendimiento de las funciones o procesos a realizar, estos indicadores se utilizan para valorar los logros de metas de calidad. Los indicadores deben de contar con los siguientes aspectos: pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad y comprensibilidad estos aspectos se emplean para la valoración de la estructura, proceso y resultados. Los indicadores dan un resultado que se identifican los indicadores centinela, trazadores, basados en la opinión del cliente, indicadores negativos y positivos; para ello se explicara cada función de cada uno de ellos; Indicadores centinela: son los que identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente y representan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención, y se puede realizar una revisión individual. Los indicadores trazadores: son los que registran y evalúan un evento que indica deficiencia o no en la calidad de la atención en un área específica. Los indicadores positivos: son los que se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad. Los indicadores negativos: este hace referencia a un evento no deseable, es decir un problema.

¿Cómo se hacen los registros y formas de evaluación? Los registros clínicos de enfermería más conocido como “la hoja de enfermería” dentro de ella se llevan a cabo registros de actividades que están programadas al paciente con la causa que fue ingresado, ejemplo de actividades son; toma de signos, curación de heridas, administración de medicamentos entre otras, siempre debemos de recordar que debemos de hacer en a hora correcta, también se conoce como un medio de comunicación y una coordinación entre los compañeros de trabajo, se debe de realizar de forma correcta y esto permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente. Para realizar la hoja de enfermería se debe llevar a cabo mediante una supervisión especial por el jefe de área, la supervisión permite conseguir que los procedimientos que se utilizan, sean los que generen el máximo beneficio para el usuario. Las funciones que realizan la supervisión es planificar,

apoyar y dirigir las actividades del cuidado del usuario y los objetivos principales de la supervisión de enfermería es desarrollar, observar y brindar apoyo ético y aplicar valores y garantizar la calidad del servicio al paciente, recordemos que enfermería es talento y se desarrolla con las manos y buena calidad. Los encargados del área que son los supervisores de enfermería son lo que apoyar a verificar actividades planificadas en la hoja de enfermería, de igual manera debe de hacer un recorrido para verificar la asistencia del personal, verificar los materiales para ejecutar las actividades, su debe también es realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos.