



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno:

Paola González Pérez

Nombre del profesor:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Licenciatura:

Enfermería

Nombre del trabajo:

“ensayo” de los temas: de la unidad III la mejora de la calidad y la unidad IV el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

LA MEJORA DE LA CALIDAD. Y EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.

INTRODUCCIÓN

En el siguiente texto se habla sobre dos temas muy importantes en la Calidad de los Servicios de Enfermería, los cuales son; LA MEJORA DE LA CALIDAD y EL CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA. Se habla de las medidas que hay que tomar en el momento de realizar algún contrato, sobre los grupos de control de calidad y de la cadena de cliente proveedor. Así como también de los Registros y formas de evaluación la atención de calidad que como personal de enfermería hay que brindar ya que es un derecho de todo usuario que requiera de una atención de salud. Esperando que este texto les ayude a entender un poco más acerca de este tema y que sea de mucha ayuda para cada uno de los lectores, le invito a seguir con la lectura.

DESARROLLO

3.1- La cadena cliente proveedor: Es el vínculo que se da entre el vendedor (proveedor) y el comprador (cliente) en el momento que se empieza el proceso de compra y venta, la relación con el proveedor tiene que estar perfectamente clara antes de que se pueda hacer cualquier compra o venta.

Para que haya una buena relación entre el cliente y el proveedor se deben de seguir algunos procesos que son los siguientes:

- ✚ El comprador y el vendedor son los responsables de que se cumplan y que se aplique el control de calidad hasta que el contrato se termine.
- ✚ El vendedor y el comprador son independientes y se deben de respetar en todo momento del proceso.
- ✚ el comprador debe ser siempre claro y preciso en lo que quiere para que el proveedor pueda cumplir con lo que se le pide.
- ✚ En la elaboración del contrato las dos partes debe de saber la calidad, cantidad y el precio con el que el vendedor entrega y el comprador recibe el producto así como también las condiciones y forma de pago que se acuerde.
- ✚ el vendedor debe de dar una garantía que cumpla con las expectativas del cliente, describiendo el producto.

- ✚ el cliente y proveedor debe de acordar como serán los métodos de control, evaluación y los estándares de prueba.
- ✚ deben ambos (proveedor y cliente) estar de acuerdo con los procedimientos en caso de que alguno de los dos tenga alguna diferencia durante el proceso.
- ✚ las dos partes deben de tener la información necesaria para así garantizar el control de calidad.
- ✚ el vendedor y el comprador deben de tener el control durante todo el proceso viendo y revisando los pedidos, realizando los inventarios, el trabajo y la planeación de la producción para que a si las dos partes puedan cumplir y recibir los que se definió al principio del proceso.
- ✚ Las dos partes deben de ser conscientes de los intereses que se quieren lograr al final del proceso y que todos puedan estar satisfechos.

3.2.- Los grupos de mejora de la calidad: Son un grupo de trabajadores que se dedican en ir mejorando constantemente la calidad en una empresa, este grupo tiene como finalidad identificar, analizar y proponer soluciones a alguna falla en el trabajo, son grupos de personas que está compuesto por diferentes perfiles profesionales estos equipos son temporales y trabajan únicamente para lograr la mejora en todos los procesos de las empresas.

El grupo de mejora trabaja con un secretario como líder del grupo, este debe ser quien convoque y modere las reuniones y quien recoja los acuerdos se tomen.

Lo que desea lograr el grupo de mejora es:

- Conocer y aplicar todos los estudios que se realicen para la mejora de algún servicio
- Busca opciones para que las persona se puedan involucrar en el trabajo
- Motiva al personal de salud para implementar cambios para la atención de la salud
- Fija objetivos para siempre ir mejorando
- Reconoce el trabajo que se realiza
- Aprender de los fracasos y éxitos estas son solo algunas cosas para lograr una mejora de la calidad

- Hacer conciencia de las oportunidades de mejora
- Realizar proyectos para mejorar posibles problemas
- Organizar a la empresa para lograr los objetivos que se deseen
- Comunicar resultados

La elaboración de los proyectos de cambio consta de dos partes, la primera parte es la organización para lograr el cambio que se pretende y la segunda parte es la aplicación de los ciclos de mejora.

Para la primera parte del proyecto se necesita contestar tres preguntas que son las siguientes;

- ❖ ¿Qué estamos tratando de lograr?,
- ❖ ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?
- ❖ ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?

En la segunda parte se debe de tener en claro cómo

- actuar
- planificar
- estudiar
- hacer

Para así poder lograr y llegar a la meta deseada y cumplir con la mejora de calidad.

4.1.- criterios de evaluación de la atención. Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores:

La evaluación de la atención que el paciente debe de recibir y la atención que el personal de salud debe de brindar, debe de ser de calidad ya que es un derecho que todos los usuarios tienen y que el personal de salud está obligada a brindar.

Para la evaluación de una institución de salud debe tomarse en cuenta los recursos con los que cuenta para brindar los servicios y que tan accesibles son y si hay alguna dificultad en su uso, en la población que requiere el servicio se debe evaluar su estado económico, cultural y social.

Para hacer la evaluación de los procesos se debe de tomar en cuenta los métodos para conocer, diagnosticar y establecer acciones que nos ayuden a cumplir las metas deseadas en las instituciones de salud, en esta etapa es muy importante tener en cuenta

tres componentes que son: el uso, la calidad y productividad para así alcanzar las metas que la institución de salud desee cumplir.

En la evaluación de los indicadores de enfermería se adapta la estructura, los procesos y resultados que se obtienen, pero se necesita seguir un patrón que en este proceso serían los indicadores que son los que ayudan a la evaluación de la calidad, los indicadores nos ayudan a conocer lo importante asistencia, fijar comparaciones, tener objetivos y cultura de evaluación e ir mejorando la asistencia. La medición del uso de los servicios es recomendable hacerlo en el periodo de un año para así poder saber la demanda de un servicio en un lapso de tiempo determinado.

La calidad se evalúa tomando como primer lugar el compromiso que tiene la política pública así como de los elementos legales y reglamentarios al momento de brindar algún servicio ya sea público o privado, hay que comparar la satisfacción que el paciente obtiene con el instrumento de medición de satisfacción así como también por las auditorias que se realizan tanto contables como administrativas. Al hablar de la calidad en los servicios de atención médica, se habla y se garantiza los derechos humanos de cada uno de los usuarios que reciben algún servicio de salud.

Un indicador nos sirve como medida del rendimiento, funciones y procesos conforme va pasando el tiempo, así como también nos ayuda a evaluar y conocer la calidad de la asistencia sanitaria, cada institución debe contar con sus propios indicadores de acuerdo con los que se cuente, para poder determinar los indicadores se debe de contar con algunos criterios algunos son; pertenencia, sensibilidad, especificidad y exclusividad solo mencionando algunos.

En los indicadores existen clasificaciones dependiendo de su formulación y aplicación y se clasifican en

- ✓ indicador centinela: en estos se indica todo lo que es importante en el resultado de la atención.
- ✓ Indicadores trazadores: son los que centran en un área específica registrando la deficiencia en algún evento cómo, o pueden ser las caídas.
- ✓ Indicadores positivos: estos son los que indican el nivel de calidad que se brinda.
- ✓ Indicadores negativos: esto indica lo que no se desea en un proceso y que causa problema.

Registros y formas de evaluación: Los registros clínicos que realiza el personal de enfermería son la evidencia de todos los procesos que son realizados a los pacientes, son una forma de comunicación entre el personal de salud que ayuda para seguir con éxito los cuidados del paciente.

Supervisión de la atención de enfermería: La supervisión es la responsabilidad más grande que como personal de salud se tiene. Con la supervisión se quiere lograr que los servicios que se prestan y en cada procedimiento realizado sean los correctos y que sean de calidad que cubran las necesidades del paciente, las funciones que un supervisor tiene son el de; planificar apoyar, y dirigir al cuidado.

El objetivo principal de la supervisión debe ser la capacidad humana en todas las áreas en los valores y los principios éticos y tener el control de calidad en la atención de enfermería, los supervisores deben de cumplir con todo lo que se planea y deben de estar pendientes de todos los servicios, deben de supervisar la asistencia de su personal, las cargas de trabajo, ver las necesidades de cada área, debe de realizar también los controles de calidad e informar a la jefatura, los valores que caracterizan a un supervisor son; la ética, la comunicación, el empeño, el liderazgo, la empatía, el compromiso, la comprensión entre otras.

El supervisor debe de contar con su título profesional de licenciatura, el supervisor siempre debe de estar actualizado en sus conocimientos, la preparación académica es muy importante así como también la experiencia que se va teniendo con el paso del tiempo, ya que si no cuenta con alguna de las dos sería imposible trabajar y tener un control y realizar los procedimientos debidamente, tendría errores así como disgustos con el personal hasta problemas legales, la comunicación es un factor muy importante para evitar conflictos y realizar cada procedimiento de manera correcta y de calidad a cada uno de los usuarios.

CONCLUSIÓN

Como hemos visto los temas de los que antes se ha hablado son de mucha importancia conocerlos para poder actuar de forma correcta en el momento de hacer un contrato que podamos ir viendo en todo momento que se cumpla el control de calidad así como también ir en la mejora de la calidad y también conocer los criterios de evaluación para una atención correcta a todos los usuarios que se presente en un centro de salud y como

es que podemos brindarles como personal de salud una atención de calidad. Hemos visto la importancia y lo fundamental de conocer como personal de salud cada uno de estos temas ya que es con lo que se trabaja en los centros hospitalarios ya sea de primer, segundo o tercer nivel.

BIBLIOGRAFÍA

Calidad en los servicios de enfermería
Licenciatura en Enfermería. UNIVERSIDAD DEL SURESTE