

**Nombre del alumno:**

Brenda Yudith Guillen Velázquez

**Nombre del profesor:**

EEUE. Rubén Eduardo Domínguez García

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería

**Semestre grupo y modalidad:**

8vo. Cuatrimestre grupo “C” enfermería (semiescolarizado)

**Nombre del trabajo:**

Ensayo.

- Unidad III “La mejora de la calidad”
- Unidad IV “El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería”

**Introducción:** en este documento hablaremos de dos unidades con temas importantes que son “la mejora de la calidad” y “el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería” en la mejora de calidad redactaremos sobre las dos personas importantes que se relacionan en la calidad que son tanto el cliente como el proveedor y de cómo logran mejorar el trabajo en equipo para alcanzar el éxito; y en el segundo tema se hablara de la evaluación que se realiza en las atenciones para el usuario dentro de las instituciones y de la eficacia y el trato que se les brinda por parte de los profesionales de la salud, el paciente tiene derecho a recibir una atención de calidad y quienes la garantizan son todo el personal que trabajan en las instituciones del sistema nacional de salud.

## **UNIDAD III**

### **LA MEJORA DE LA CALIDAD**

#### **3.1.- La cadena cliente proveedor.**

Con respecto a este tema se dice que es la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores). Basándose en 10 reglas importantes para ambos.

- ✓ Tanto el que compra como el que vende deben mantener la responsabilidad para llevar el control de calidad que amerite durante la solicitud.
- ✓ Las dos personas son libres de decidir qué hacer.
- ✓ El comprador debe explicar muy claramente la necesidad exacta y lo que piden que le entreguen.
- ✓ Así también como el contrato por parte del proveedor y comprador debe estar muy bien facturado y especificado para brindar una buena calidad de ambas.
- ✓ El proveedor tiene que garantizar una calidad para que el comprador quede satisfecho y con sus respectivos documentos de comprobación.
- ✓ Los clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.
- ✓ Principalmente debe de haber un acuerdo por parte de las dos personas en los sistemas de control haciendo mención de lo que se manejara en todo el proceso.
- ✓ El cliente y proveedor deben intercambiar la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.

- ✓ Ambas personas necesitan poner en orden todas las actividades de todo el proceso como es; los pedidos, la planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la realización se lleve a cabo de forma adecuada y satisfactoria.
- ✓ El proveedor y comprador deben tener como objetivo los intereses del consumidor final.

Es importante leer estos puntos para tomarlos en cuenta en ciertos negocios que se presentan en diferentes empresas y con diferente personal para finalizar un buen acuerdo de ambas partes.

### **3.2.- Los grupos de mejora de calidad**

Los grupos de mejora de calidad son personas que se dedican con mucho esfuerzo a trabajar y mejorar día con día la calidad, basado en el reconocimiento de que la calidad es la competencia de todos y que los que lo afrontan son los que lo practican diariamente y con desempeño.

La misión de los grupos de mejora son identificar, analizar y proponer soluciones a algunos problemas que se detecten en el trabajo y la constituyen personas de diferentes unidades y perfiles profesionales. La manera en que trabaja un grupo de mejora es, que en general debe contar con un secretario que actúa como líder y que coordina al grupo, logrando conocer y aplicar conceptos e instrumentos para diseñar y aplicar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población, motivar sus iniciativas y estrategias del personal de salud para proponer un cambio de mejoramiento en la atención de salud, hacer conciencia de las oportunidades de mejora, plasmar objetivos, organizar y lograr un aprendizaje, para plantear la metodología se recomienda la planificación del cambio que se quiere lograr y la aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA, la elaboración de los proyectos de mejora consta de tres preguntas muy importantes para el desarrollo:

En la primera parte nos menciona; ¿Qué estamos tratando de lograr? ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? ¿Qué cambios podemos hacer que resulte en una mejora?

En la segunda parte: hay que actuar, planificar, estudiar y hacer ¿Qué queremos lograr o que estamos tratando de lograr? Es decir el objetivo que se desea alcanzar en un tiempo determinado.

Responde al problema que ha sido priorizado y analizado, y se expresa en la mejora que se quiere lograr. La descripción del objetivo(s) debe ser específico en el tiempo y cuantificable.

## **UNIDAD IV**

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

#### **4.1.- Criterios de evaluación de la atención.**

##### **Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores**

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. Por otro lado se juzgan los servicios si están accesibles, fáciles y confortables, esto por medio de la población demandante, uno de estos obstáculos son; económicos, culturales, sociales y geográficos es decir que tanto se comuniquen y se apoyen.

La evaluación del proceso incluye todas las estrategias que se hacen para conocer e identificar y así proponer acciones directas o indirectas para lograr alcanzar la meta de la institución, sin faltar el uso, la calidad y la productividad en el avance; se recomienda 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 conforman la institución de salud.

La calidad será evaluada a través del compromiso y las competencias demostradas que brinda el servicio público o privado, los servicios ofertados deben ser elementos legales y reglamentarios ya que de ahí se cotejara el grado de satisfacción en los usuarios a partir de las herramientas para medir la calidad de atención que se ofrece. Cuando hablamos de calidad en los servicios de atención médica identificamos que la institución es un requisito que deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios. Un punto importante que se realiza en la evaluación de los indicadores de enfermería es; 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 permiten determinar lo que está mal, e implementar detalles que no funcionen bien para luego proponer metas y mejorar la evaluación de asistencia.

Un indicador nos dice que es una medida que se usa mediante el tiempo para determinar el rendimiento de las funciones en todo el proceso, valorando el logro obtenido en las metas de calidad;

Es un valor cuantificable 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. En los cuidados se evalúa la eficacia de asistencia sanitaria ya que la institución debe tener sus propios indicadores que se relacionan con los procesos necesarios para cumplir con sus funciones, la actuación del profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario como es en los hospitales públicos o particulares. De acuerdo a mi lectura estos son la selección de los indicadores que se emplean para la valoración de la estructura, proceso y resultado de la misma: validez confiabilidad y comprensibilidad. Dentro de los indicadores de resultado se identifican los indicadores de centinela, trazadores basados en la opinión del cliente negativos o positivos.

\* Los indicadores de centinela; son las atenciones de mayor importancia, como la aparición de un evento serio o grave. \* Indicadores trazadores; son los que evalúan un evento que indica deficiencia dependiendo la calidad de atención y que impresionan o asustan al momento del impacto por ejemplo caídas, convulsiones entre otras. \* Indicadores positivos; son sucesos que se aceptan como tal de acuerdo al cumplimiento que marca la institución en la calidad de atención. \* Indicadores negativos; eventos no deseables que identifican las causas directas del acontecimiento negativo atendido por la organización de tal forma que se logre aumentar los servicios y niveles de calidad para los usuarios.

#### **4.2.- Registros y formas de evaluación**

Una manera correcta que se evalúa al paciente es mediante los registros clínicos de enfermería ya que con ello se evidenciara los cuidados que se les otorgara al usuario, los registros son un medio de comunicación y coordinación para todo el profesional de la salud permitiendo una mejor atención y cuidados para la seguridad del paciente y así no cometer fallas por parte del enfermero que afecte la salud del individuo.

#### **4.3.- Supervisión de la atención de enfermería**

La supervisión en enfermería es una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. Ya que mediante ello se pretende conseguir que los servicios prestados sean

de mayor beneficio para el usuario, la familia y la comunidad y así asegurar que los cuidados se den con la mayor calidad para que los recursos sean los adecuados y que tengan que ver con el mejor costo y beneficio del cliente, logrando satisfacer su necesidad. Una de las funciones principales de una supervisión son: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado incluyendo lo que utiliza el paciente; insumos materiales, equipos, necesidades del usuario del servicio, sus familiares y capital humano etc. El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe ser; ser humanistas en las diferentes áreas laborales teniendo en cuenta siempre los valores y principios éticos con los pacientes para garantizar la calidad de servicio que se presta en cualquier institución. Todo supervisor debe estar atento de las actividades que se le agenda durante su trabajo, debe ser puntual en el llamado que le hacen en diferentes servicios, realizara un recorrido para ver si todo el personal están presentes de acuerdo a su servicio, verificar las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, revisar que les hace falta (recursos o materiales de equipo) etc.

A si también atender a los clientes internos y externos entre otras actividades que se le asignan por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura.

El conocimiento clínico y administrativo, valores como el liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad, entre otros, deben ser los valores que caractericen a un supervisor de Enfermería.

En cuanto a la parte académica, el perfil para optar por el puesto de supervisor en enfermería debe ser: obtener el título de licenciatura como lo dicta la ley, sin embargo, es importante que se preparen diariamente realizando su trabajo con calidad de acuerdo a los principios científicos, tratar de mantener actualizados sus conocimientos y no alejarse de los servicios de los usuarios, apuntó la docente.

La preparación es importante ya que para llegar a este puesto es de vital importancia el conocimiento y la experiencia laboral para no manifestar malas conductas que lleguen a cometer errores y provocar conflictos y situaciones legales y exponerse a una mala relación con el personal. En esta figura se debe manejar bien la comunicación para evitar problemas ante todos, sobre todo es de mucha importancia señalar con respeto a todas las personas tanto a usuarios como a los profesionales que se tengan a cargo para no dejar comentarios destructivos de su persona.

**Conclusión:** estos temas vistos en este apartado nos ayudan a comprender la calidad de los servicios que se brindan de los diferentes centros de trabajo y de quienes lo reciben, así pues aprendimos cuales son las maneras de mejorar las fallas y alcanzar el objetivo ¿cómo? trabajando en equipo y buscando estrategias para el bienestar de personas que la demandan. Identificamos el control, evaluación y la calidad de atención con base a indicadores satisfactorios para el usuario, como profesionales de la salud debemos analizar las necesidades, luego atenderlas de manera correcta para garantizar los servicios con eficacia. Todo dependerá del desempeño y de los conocimientos con grandes experiencias que aporte el personal de trabajo para que el cliente se sienta satisfecho, seguro y confiado del trabajo que se les brinda. Es por ello que día con día debemos mantenernos actualizados para ir fomentando la carrera y la parte como seres humanos.

**Bibliografía:**

Antología de la Universidad del Sureste (UDS).

Calidad en los Servicios de Enfermería /Licenciatura en Enfermería, 8º Cuatrimestre.

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento continuo.

URL disponible en: <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp>