



**Mi Universidad**

## **ENSAYO**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Dulce Suleyma López Ramírez

**TEMA:** el control y la evaluación como arte de la administración de la atención de enfermería

**PARCIAL:** I

**MATERIA:** Calidad en los servicios de enfermería

**NOMBRE DEL PROFESOR:** Rubén Eduardo Domínguez

**LICENCIATURA:** Lic. En enfermería

**CUATRIMESTRE:** 8°

*Lugar y Fecha de elaboración: frontera Comalapa 08/febrero/2022*

## INTRODUCCION

En este ensayo hablaremos sobre la evaluacion de enfermeria a traves de sus indicadores, y eso se realiza con el fin de que vallan a avnazando en su rendimiento laboral para mejorar cada dia su trabajo, asi tambien a la supervision a laa atencion de enfermeria esto abarca desde verificar como esta ordenado y si cuenta con todos los materiales de curacion y trabajo el hospital, hasta como trata el personal a sus pacientes.

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN. PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE INDICADORES:**

La atención de calidad es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud. Esta evaluación se lleva a cabo a través de la evaluación de los recursos que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios ya que 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/o geográficos.

Lo que incluye para hacer la evaluación son los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución, para esto es necesario medir tres componentes los cuáles son: el uso, la calidad y la productividad. La calidad debe ser evaluada tomando en cuenta el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, comparados con el grado de satisfacción manifestado por los usuarios a partir del instrumento de medición de la satisfacción y, en su caso, por las auditorías tanto contables como administrativas.

Cuando hablamos de calidad en los servicios de atención podemos identificar la política pública como un requisito que sin duda nos garantiza los derechos humanos de los usuarios.

### **Evaluación de los indicadores de enfermería:**

Los indicadores son la base de la evaluación este se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho, este mismo proceso se puede aplicar tanto en la estructura como a los procesos y resultados obtenidos, para esto es necesario contar con un patrón de referencia que está compuesto por indicadores y este mismo es uno de los medios para evaluar la calidad con los mismos indicadores, dichos indicadores son un gran avance en la gestión ya que 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 define como una medida que se usa a través del tiempo para así poder determinar el rendimiento de las funciones y procesos, otra de sus funciones es valorar la adherencia a un estándar o el logro de metas de calidad. Un valor cuantificable y sirve 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.

Como tal existe una selección de indicadores que se usan para evaluación de la estructura y estas deben estar sujetas a los siguientes criterios: Pertenencia, sensibilidad, especificidad, exclusividad, validez, confiabilidad, comprensibilidad. Esta misma se clasifica en:

Indicador centinela: son aquellos que con frecuencia se presentan sucesos de mayor importancia en el resultado de la atención. Identifican la aparición de un evento serio cuya ocurrencia debe ser investigada inmediatamente.

Indicadores trazadores: estos 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. Por ejemplo, caídas”.

Indicadores positivos: estos se basan en los sucesos considerados deseables y están asociados directamente a la buena calidad, ya que indican cumplimiento con los estándares.

Indicadores negativos: estos hacen referencia a un evento no deseable y representa un problema, mismo que debe ser abordado por la organización y modificado por acciones, de tal forma tiende a aumentarse, comprometiendo los niveles de calidad.

## **REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN:**

Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, y son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud, su realización correcta permite la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

## **SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA:**

Es, por lo tanto, una de las responsabilidades más grandes que puede ejercer un profesional. Esta pretende conseguir que los servicios que se presentan, sean los mismos que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y así también asegurar que

todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo y beneficio. Las funciones principales de la supervisión son: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado.

Así mismo el objetivo principal de un personal de enfermería debe ser el desarrollo de su talento humano en todas las áreas desde un aspecto técnico hasta valores y principios éticos, esto garantiza una mejor calidad del servicio prestado en cualquier institución, y según la profesión todo personal debe responder a las actividades planificadas en el plan de trabajo y debe ser puntual y no tener faltas.

Así mismo se debe verificar la asistencia de todo el personal y juntamente revisar las condiciones de los servicios, las cargas de trabajo, la complejidad de los pacientes que se deben atender, detectando riesgos en la gestión, así como valorar necesidades de recursos materiales, de equipos y humano que permitan ejecutar las gestiones como corresponde, mencionó la docente.

Así también es necesario realizar control de atención a clientes internos y externos y garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura. Un supervisor de enfermería debe saber cuáles son los valores que se usan dentro de un hospital ya que así tendrá a bien tratar a su personal con liderazgo, motivación, empeño, perseverancia, comprensión, sentido humano, responsabilidad, ética, comunicación, compromiso, responsabilidad, honestidad.

Y para que alguien pueda ser supervisor de enfermería debe tener el siguiente perfil: tener el título de licenciatura como lo dicta la ley, y realizando su trabajo con calidad diariamente de acuerdo a principios científicos y estar actualizando sus conocimientos constantemente, y poder lograr más experiencia laboral.

Existen dos cosas fundamentales como es la experiencia sin conocimiento puede hacer que se manifiesten conductas de ego, provocando errores y exponiéndose a situaciones legales y roces con el personal, en cambio el conocimiento sin experiencia tiende a no palpar la realidad de las cosas y no permitir hacer ajustes administrativos sin romper principios o reglas.

La comunicación debe ser siempre la mejor para evitar conflictos y saber manejar cada cosa que se presente y así mismo respetar a las personas tanto usuarios como profesionales que estén frente a nosotros.

## CONCLUSION

Como bien vimos en este ensayo la evaluación en la administración de enfermería nos sirve mucho para ver cuánto sabemos en lo que realizamos y así mismo mejorar en lo que fallamos, así mismo la supervisión de nuestro trabajo es bueno para darnos cuenta que tan actualizados estamos en cuestión de las normas y/o reglamentos del lugar donde trabajamos para poder brindar una mejor atención a las personas y poder estar bien con nosotros mismos.

## BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

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 contfnuo.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad?Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993.

Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona. Masson; 1996.

Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997.

Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6\* ed. Madrid: dsevier; 2007.

Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado. Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6a ed. Madrid: Elsevier: 2007.

Watson J. Watson's caring theory. University of Colorado. Health Sciences Cenlei. School Nursing. [En linea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en: <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp>

Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999.