

**Nombre del alumno:**

Eduardo Alain García Rodríguez

**Nombre del profesor:**

Rubén Eduardo Domínguez

**Materia:** PASIÓN POR EDUCAR

**Calidad en los servicios de enfermería**

**Nombre del trabajo:**

Ensayo de la unidad 4

Comitán de Domínguez, Chiapas a 13 de febrero del 2022.

## **UNIDAD 4**

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

#### **Introducción**

Pues con lo que ya hemos visto en la antología pues ora vamos hablar el control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería. Criterios de evaluación de la atención son aquellos que Recibir la atención de calidad, es un derecho del paciente, y garantizarla es un imperativo de las instituciones del Sistema Nacional de Salud 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. 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. Evaluación se refiere a la acción de fijar valor a una determinada cosa o actividad de acuerdo con la utilización o provecho que aporte. Según la Organización Mundial de la Salud evaluación es el proceso por el cual se puede determinar, cualitativamente o cuantitativamente, el valor de una cosa o de un acontecimiento. De una u otra forma, todas las cosas o actividades susceptibles de cambio lo son también de evaluación, y a los factores tiempo y espacio y a su relatividad se acondiciona la apreciación o depreciación de determinados valores. Esta es una de las razones por las cuales la evaluación debe ser enfocada como un proceso necesario, permanente y dinámico.

La calidad deberá ser evaluada tomando como premisas el grado de compromiso en la política pública y los servicios ofertados de los elementos legales y reglamentarios, y de las competencias demostradas al brindar el servicio por parte del prestador privado o público, 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. Hablar de calidad en los servicios de atención médica es identificar a la política pública como el requisito que sin duda, deberá garantizar los derechos humanos de los usuarios Evaluación de los indicadores de enfermería: Indicadores La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo 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 son un avance en la gestión porque 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 puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o

procesos. Se puede usar para valorar la adherencia a un estándar o el logro de 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

## **Desarrollo**

El control del crecimiento y desarrollo es una intervención de salud que tiene como propósito vigilar el adecuado crecimiento de la niña y el niño, hacer un acompañamiento a la familia, detectar precoz y oportunamente los riesgos, alteraciones o trastornos y presencia de enfermedades. La atención de enfermería en su crecimiento y desarrollo, se analizará por diferentes disciplinas con una concepción del niño como unidad integral biopsicosocial en formación a fin de encontrar el control de Crecimiento y Desarrollo es un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas orientadas a evaluar el crecimiento y desarrollo del niño, con el fin de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado actual de nutrición, salud y desarrollo e proporcionar a la alumna contenidos significativos que le permitan dar respuesta a sus necesidades reales registros y formas de evaluación. Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, 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

**REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN.** Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, 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. El objetivo principal de un supervisor de enfermería debe ser desarrollar el talento humano en todas las áreas, desde aspectos técnicos hasta valores y principios éticos, lo que debería garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería. Según la profesional, todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad. También debe hacer un recorrido para verificar precisamente la asistencia del personal, la condición 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. Asimismo, debe realizar controles de calidad, atención a clientes internos y externos y otras actividades que le son delegadas por la jefatura superior hasta garantizar el cumplimiento de las normativas presentando informes a la jefatura. “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

### **Conclusión**

Garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución y, por supuesto, debe también realizar el control de calidad de la atención de enfermería. Según la profesional, todo supervisor debe responder a las actividades planificadas en su agenda o plan de trabajo, además de estar pendiente del llamado que se le hace de diferentes servicios relacionados con asistencia y puntualidad. 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. Aunque la preparación académica es importante, también la experiencia que se tenga lo es. Las dos cosas son fundamentales, no se puede prescindir de una u otra, pues la experiencia sin conocimiento puede hacer que se manifiesten conductas de ego, repetitivas y sin cuestionar, provocando errores y exponerse a situaciones legales y roces con el personal. 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 asertiva debe prevalecer en esta figura para así evitar conflictos y saber manejar los que se presenten, pero ante todo es importante hacer señalamientos con respeto a todas las personas tanto usuarios como a profesionales que se tengan 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 asertiva debe prevalecer en esta figura para así evitar conflictos y saber manejar los que se presenten, pero ante todo es importante hacer señalamientos con respeto a todas las personas tanto usuarios como a profesionales que se tengan a cargo en la salud. La observación directa de actividades es un procedimiento muy efectivo en la evaluación del personal; sin embargo, muchos de los aspectos evaluados por la observación tienden a ser subjetivos, lo que puede hacer dudar de su exactitud. Además, la observación sólo tiene valor cuando se hace por un tiempo más o menos prudencial, y deben tomarse en cuenta las reacciones que pueden sobrevenir en situaciones particulares. La entrevista se puede considerar como una actividad en sí, cuando se desea obtener o dar información, o como un complemento antes y después de la observación del trabajo; se lleva a cabo con los miembros del equipo cuyo programa está siendo evaluado, con la persona que se evalúa, y con aquellas que reciben los servicios y cuya opinión debe ser siempre consultada. Las discusiones en

grupo permiten que un número mayor de personas expresen sus opiniones, favorecen el intercambio de ideas, y ofrecen excelente oportunidad para la solución de problemas. Pueden llevarse a cabo con los miembros del equipo de trabajo y con personas de la comunidad que recibe el servicio. La discusión de casos en grupo, en igual forma que las discusiones en grupo, favorecen el intercambio de opiniones facilitando el análisis del problema desde varios puntos de vista. Las encuestas por lo general requieren una planificación adecuada, y dependiendo de sus objetivos y extensión, resulta un método largo por ello, muchas veces, cuando se recomienda, se aplica sólo a una muestra significativa de la situación. Los registros, informes y expedientes, son la mejor fuente de obtención de datos, y mediante ellos, se puede conocer el número de las realizaciones, además de que, en muchos casos, es posible hacer una apreciación progresiva de los cambios habidos, ya sea tratándose de pacientes, familias o comunidades.

## **Biografía**

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. Meath Sciences Cenlei. School Nursing. [En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en:  
<http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp>