



CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

UNIDAD 4

ENSAYO

NOMBRE: Dulce Navidad Hernandez García

Licenciatura en enfermería

8vo cuatrimestre grupo "A"

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Docente: Lic. Enf. Juana Inés Hernandez

Temas:

4.4.- criterios de evaluación de la atención.

4.5.- registros y formas de evaluación.

4.6.- Supervisión de la atención de enfermería

4.4.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN.

La Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios.

Los indicadores de los procedimientos que se presentan en esta primera etapa fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgos y daños innecesarios al paciente; por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento ser responsabilidad directa del área de enfermería.

Recibir 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.

La evaluación del proceso incluye todos los métodos que se realizan para reconocer, diagnosticar y establecer ciertas acciones directas o indirectas que contribuyan a alcanzar las metas de la institución.

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.

Evaluación de los indicadores de enfermería: Indicadores La base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha hecho.

Un indicador se puede definir como una medida que se usa a través del tiempo para determinar el rendimiento de las funciones o procesos. Es un parámetro que sirve como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, la institución debe tener sus propios indicadores relacionados con la estructura, la actuación del

profesional, los riesgos o complicaciones, la utilización de recursos, los resultados y la satisfacción del usuario.

los indicadores que se empleen para la valoración de la estructura, proceso y resultados, deben estar sujetas a los siguientes criterios:

- ☉ Pertenencia
- ☉ Sensibilidad
- ☉ Especificidad
- ☉ Exclusividad
- ☉ Validez
- ☉ Confiabilidad
- ☉ Comprensibilidad

La calidad de la atención médica es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica, y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud, estas se dividen en tres niveles de evaluación:

- ☉ El primer nivel de evaluación considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluya la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales.
- ☉ En el segundo nivel, el enfoque reconocido para su implantación es de evaluación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta la población.
- ☉ En el tercer nivel de abordaje se medirá la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.

4.-5 REGISTROS Y FORMAS DE EVALUACIÓN.

Los indicadores de calidad nos permiten objetivar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario. Los indicadores tienen la ventaja de medir aspectos concretos y específicos de la asistencia. Son datos válidos, fiables y objetivos, muestran resultados cuantitativos y nos dan la posibilidad de comparación al disponer de estándares de cumplimiento que nos determinan si los resultados obtenidos en nuestro servicio son correctos o no, y nos permiten realizar acciones de mejora.

La enfermería es el eje central en el Plan de cuidados de Enfermería (PCE), y dentro de sus atribuciones contempla responsabilidades del cuidado y protección de la vida humana y para ello requiere dentro del proceso de planeación. La importancia de los registros clínicos de enfermería (RCE) con respecto a la calidad y seguridad del paciente se demuestra también por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que sustenta que más de la cuarta parte de expedientes clínicos de pacientes cuyas quejas fueron atendidas mediante arbitraje, los registros de enfermería no cumplieron con lo establecido en la normativa oficial, concluyendo que constituyen un factor de riesgo para la seguridad del paciente. Los registros clínicos de enfermería forman parte de la evidencia documental del expediente clínico, siendo este un documento de gran relevancia para la materialización del derecho a la protección de la salud, por lo tanto, deben efectuarse de forma clara, legible, oportuna y confiable.

La función y capacidad de los profesionales de la enfermería queda evidenciada en los registros clínicos, ya que asegura que se proporcionaron los cuidados con calidad, además de ser un documento de consulta multidisciplinaria, de los que intervienen en el plan terapéutico de los pacientes, coadyuvando así en la correcta toma de decisiones, sin olvidar que es un documento de gran relevancia con carácter jurídico legal. Es por ello que 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.

4.6.- SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La supervisión pretende conseguir que los servicios que se prestan y la idoneidad de los procedimientos que se utilizan, sean los que generen el máximo beneficio para el usuario y la comunidad y asegurar que todos los cuidados se presten con la mayor calidad y los recursos adecuados para el mejor costo-beneficio.

En el caso de enfermería, es una responsabilidad grande en la cual se ejerce de manera profesional, donde aplica funciones de supervisión, como: planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado.

Así como garantizar la calidad del servicio que se presta en cualquier institución, como también realizar un control de calidad de atención en enfermería.

Así la supervisión de la atención de Enfermería, debe responder a las actividades planeadas en agenda y estar pendiente de los llamados que se le hacen en diferentes servicios relacionados con la asistencia y puntualidad.

En conclusión podemos decir que la calidad en servicios de enfermería debe ser optima y responsable en manos de todo el personal de enfermería y demás colegas ya que si esta a cargo de un grupo en específico o en este caso servicios de hospital el conjunto de salud debe trabajar en conjunto brindando un buen servicio de calidad , tanto a sus pacientes como colegas para trabajar de una manera óptima, donde se puedan apoyar unos a otros mejorando la supervisión de los servicios y capacitándose como personal día con día.

Bibliografía:

Antología UDS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

LIC. EN ENFERMERÍA - 8° CUATRIMESTRE

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/8a7ecd6ce595fce06544ffc3afaf3cdd-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>