



## HOJA DE PRESENTACIÓN

Nombre De La Alumna: Lic. Sofi Adai Alvarez Montejo.

Escuela: UDS (Universidad Del Sureste).

LEN- Licenciatura En Enfermería.

Profesora: Juana Inés Hernández López.

Asignatura: Calidad En Los Servicios De Enfermería.

Modulo: 1.

Unidad 4: El Control Y La Evaluación Como Parte De La Administración  
De La Atención De Enfermería.

Tema Para La Actividad: 4.1. Criterios De Evaluación De La Atención. 4.2.  
Registros Y Formas De Evaluación. 4.3. Supervisión De La Atención De  
Enfermería.

Actividad 4: Ensayo.

8vo. Cuatrimestre.

Grupo: LEN10SSC0520-A.

Fecha De Entrega: 03/02/2023.

## **ÍNDICE**

<b>Presentación</b> .....	
<b>Índice</b> .....	<b>2</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>3</b>
Expectativas de la unidad.	
<b>Desarrollo</b> .....	<b>3</b>
Reflexión de cada tema de la unidad.	
<b>Conclusión</b> .....	<b>5</b>
Reflexión final de los temas y de la actividad.	
<b>Bibliografía</b> .....	<b>7</b>

# **UNIDAD IV “EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN COMO PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA“**

## **INTRODUCCIÓN**

“Las enfermeras son la hospitalidad del hospital”, (Carrie Latet).

En el ámbito de enfermería podemos agregar que es de suma importancia saber manejar situaciones de mucho estrés y sobretodo saber manejar situaciones de emergencias con muchos pacientes que requieran la atención de salud de nuestra parte, por lo que podemos agregar que es básico poder acomodar bien cada una de las actividades que se deben realizar a cada uno de los pacientes de acuerdo a los horarios indicados y de esa forma sea más práctico, por lo que creo que es fundamental organizarnos correctamente para poder brindar una buena atención a los pacientes y de igual forma poder rebasar las expectativas de los pacientes en cuanto a la atención que suponen y esperan que recibirán y también las expectativas que nuestros fejes tienen sobre nosotros y nuestro desempeño laboral, porque debemos de ser eficientes en nuestra labor y sobretodo la organización en nuestras actividades de enfermería son la base del buen desempeño esperado ya anteriormente mencionado e incluso la administración de las actividades que se llevan a cabo son precisamente para que sean llevadas de la forma adecuada ya que es la forma correcta en la que se puede ofrecer un servicio de calidad porque de tal forma al estar todo muy claro y organizado no deben haber problemas que pongan en duda la calidad del buen servicio que se debe brindar a la atención de los pacientes.

## **DESARROLLO**

“Las enfermeras no necesitan recetas para brindar comodidad, compasión y cuidado”, (Val Saintsbury).

La lectura hace mención de algo muy importante que creo que debe de ser tomado en cuenta a la hora de evaluar la calidad de un servicio, y es que creo que, para poder ofrecer un servicio de calidad en cualquier tipo de servicio pero en una atención de salud no solo debemos de céntranos en el trato del personal de enfermería, sino que también debe de tomarse en cuenta lo que ofrecen las instalaciones en donde se está brindando el servicio, un ejemplo de esto son los recursos que recibe un hospital por parte del gobierno para restaurar las instalaciones y por supuesto que también para poder equipar dichos lugares

con aparatos de la mejor tecnología con los que se pueda atender a todos los pacientes que así lo requieran de una forma adecuada y sobre todo para poder contar con todo el material médico que se necesita, no solo hablando de los medicamentos sino también nos centramos desde poder contar con sábanas y batas nuevas, que no estén rotas y que el material médico como algo tan básico que son los catéteres nunca hagan falta, cosa que lamentablemente en un hospital público e incluso en los centros de salud es algo que se ve a diario pero en cambio en un hospital privado es raro que se vean tales situaciones y es desde esa realidad donde se puede evaluar la calidad de un lugar y también de un servicio de salud que se brinde. De modo que lo anterior debe de ser parte de un proceso de evaluación de estándares de calidad que se realizan periódicamente donde ya mencione algo importante que es parte de los indicadores que sirven para evaluar la calidad del servicio médico que se les ofrece a la población, por lo cual se pudo notar la comparación de lo que se tiene y también de lo que no se tiene en las instalaciones de un hospital público por ejemplo, dicha comparación permite también que con esta evaluación al saber lo que se debe mejorar se tomen cartas en el asunto y se busquen las estrategias con las que se pueda mejorar esa situación, con lo que podemos decir que equipar correctamente los hospitales con todos los recursos que hacen mucha falta es una forma de poder contribuir a los estándares de calidad de atención médica y también de estrategias de calidad que se suelen usar ya que la población merece recibir una buena atención medica puesto que son derechos con los que cuentan las poblaciones dejando a un lado la economía con la que cuentan puesto que recibir atención médica es un derecho de todos y el que sea un servicio con poca o incluso sin calidad es una situación de injusticia pero claro que esto no es culpa del personal médico y personal de enfermería ya que debemos hacer lo que podamos con lo que tengamos a la mano y así atender a los pacientes tratando siempre de dejarles una buena experiencia al tratarlos nosotros con mucho respeto y empatía lo que claramente también contribuye a que se brinde un servicio de salud de calidad en la atención que se brinda en las instituciones y la confiabilidad que se crea en cada paciente. Es por ello que el sistema de evaluación se encarga de que exista un cumplimiento real de los estándares de calidad donde los sucesos por muy pequeños que sean y signifiquen un error pueden afectar los resultados que se esperan obtener de dichas evaluaciones, hay muchos sucesos no deseables que comprometen la imagen de calidad de una instalación y del servicio que se ofrece, por ejemplo la escases de los materiales médicos y la

falta de recursos que ya mencioné, los actos de negligencia que se pueden cometer por parte del personal o incluso el descuido hacia los pacientes en los que podemos mencionar las caídas, las complicaciones de no realizar los cambios de pañales cuando se requiera, el no realizar la aspiración de secreciones, no estar al pendiente de las canalizaciones, la aplicación correcta de medicamentos y no realizar el registro continuo de las actividades realizadas en las hojas de enfermería, de modo que afectamos nuestra imagen como profesionistas y también la calidad de atención que se brinde en dicha institución, es por eso que deben llevarse a cabo un control y evaluaciones de calidad de atención de enfermería.

La forma en que se realiza este control son en las hojas de enfermería donde al llevar un historial médico del paciente podemos estar seguros de que se están cumpliendo correctamente los cuidados de enfermería ya que son una evidencia de suma importancia para nosotros como el personal a cargo de los pacientes donde debe constar que estamos al pendiente de ellos y así evaluar un progreso en sus estados de salud, pero de igual forma esto nos ayuda a comprobar con la persona que este supervisándonos que les estamos ofreciendo un buen servicio de atención a las necesidades de los pacientes que evidentemente necesitan de nuestra ayuda y claro que no debemos de dejar a un lado la posibilidad de que en algún punto cualquiera de nosotros como estudiantes aún e incluso yo pueda llegar a estar en ese puesto de supervisora, creo que el estar siempre conscientes de alcanzar un buen puesto laboral es algo que nunca debe de dejar de ser considerado en nuestro futuro profesional. Supervisar una instalación pública o privada donde se brinde el servicio de salud es una responsabilidad muy grande porque se debe de llevar un control muy estricto de calidad en la atención que se les brinda a los pacientes, pero también deben de ser personas muy capaces de animar a su equipo de trabajo a cargo, donde sirvan de apoyo a que todo el personal pueda explotar su potencial en todas las áreas en las que se nos asigne trabajar, creo que es muy importante mencionar que parte de ser un buen líder también implica crear vínculos muy estables en un ambiente laboral muy unido, de esta forma se evitan roces entre los integrantes del equipo de trabajo porque es importante que cada quien se haga responsable y sobretodo siempre es muy útil que todos tengamos muy claro cuáles son nuestras funciones y el estar conscientes de cada actividad que se debe llevar a cabo en tiempo y forma es lo que nos ayudara y favorecerá a todo el equipo de trabajo puesto que el trabajo en equipo es lo que se necesita para poder entre todos satisfacer las necesidades de los

pacientes y poder brindarles todos los cuidados y las atenciones que así lo requieran, es por eso que la persona a cargo de supervisar todo debe de realizar recorridos por el área donde se esté cerciorando de que tanto el personal como los pacientes se encuentra bien y claro que también haciendo la revisión de los materiales que se van ocupando y que ningún recurso haga falta o que se desperdicie incluso, esto también para corroborar que cada quien cumpla con sus labores solo por mencionar algunas de las actividades de supervisión que se realizan dado que son muchas y muy complejas.

## **CONCLUSIÓN**

“La enfermería es como una manía, una fiebre en la sangre, una enfermedad incurable que una vez contraída no se puede curar. Si no fuera así, no habría enfermeros”, (Monica Dickens).

Para concluir con mi actividad puedo agregar que es muy importante nunca menospreciar la labor de un enfermero o enfermera y sobre todo de nuestros supervisores ya que ellos buscan la forma de que todo marche en orden y claro que también hacen notar su uso razonable de muchos valores que sirvan de mucha ayuda para tomar decisiones congruentes, como el actuar con mucha responsabilidad, la comunicación entre el equipo de trabajo, la empatía con la que tratan a las personas a su alrededor, el respeto y autoridad con la que se hacen presentes, la moral que aplican, el optimismo que irradian, la ética profesional intachable que se debe notar, y sobretodo el liderazgo de calidad que también ellos ofrecen en su equipo de trabajo y claro que no hay que olvidar que en cualquier momento cualquiera puede ser aspirante a este puesto de trabajo que es igual de importante que el trabajo de una enfermera o enfermero porque no hay que olvidar que el trabajo de enfermería es muy importante para que los pacientes puedan recuperarse completamente de todos los problemas de salud que pueden presentar y por los cuales van en busca de un buen servicio de salud, y claro que nuestro trato hacia ellos debe de ser de lo más educado posible, siempre mostrando un respeto que ayude a que se creen buenas relaciones entre enfermera y paciente, de modo que así concluye este repaso de mis opiniones acerca del control y evaluación que se lleva a cabo por parte de supervisión a todas las actividades que el personal de enfermería realizamos en la atención de los pacientes puesto que debemos de brindar un servicio de calidad a la atención de la salud de las comunidades.

“Nuestro trabajo es amortiguar la tristeza y celebrar el deber cada día, mientras solo hacemos nuestro trabajo”, (Christine Belle).

## **BIBLIOGRAFÍA**

<https://psicologiaymente.com/reflexiones/frases-enfermeria>

CALIDAD EN LOS CERVICIOS DE ENFERMERÍA

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf>