



PASIÓN POR EDUCAR

**Universidad Del Sureste**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERÍA.**

**Octavo cuatrimestre**

**Ensayo**

**Profesor:** L.E. Javier Omar Gonzales Avendaño

**Alumna:** Paola Janeth Gómez López.

**Correo electrónico:** p4014kaze@gmail.com

**Teléfono:** 9671053062

**Licenciatura: Enfermería.**

San Cristóbal de las Casas, Chiapas, Febrero de 2023.

## Introducción

La profesión de enfermería es formada con carácter ético y de compromiso de esta manera para fomentar cuidados y atención de calidad a los usuarios, por eso es importante conocer los criterios de evaluación de la atención para así poder guiarnos a ofrecer un servicio de calidad, ya que este tipo de evaluación nos garantiza que los pacientes reciban una atención de alta calidad, y con esto a su vez mejorar la eficiencia de los servicios de atención médica.

## Los Grupos de Mejora de la Calidad

Los grupos de mejora de calidad son equipos de trabajo formados por miembros de una organización con el objetivo de identificar y solucionar problemas relacionados con la calidad de los productos o servicios. Estos grupos utilizan técnicas y herramientas de mejora continua para analizar procesos, identificar oportunidades de mejora y desarrollar y implementar soluciones efectivas. El objetivo final es mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la eficiencia y efectividad de la organización.

Implicando diferentes pasos:

- Identificación del problema o necesidad
- Definición de objetivos y metas
- Análisis de impacto
- Planificación
- Ejecución o la implementación
- Seguimiento y evaluación

Finalmente, se evalúa el éxito del proyecto y se realiza una retroalimentación para mejorar futuros proyectos.



## UNIDAD IV

El control y la evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

Criterios de evaluación de la atención

Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores.

La evaluación de la estructura son los tipos de recursos que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios.

La evaluación de la accesibilidad para los servicios de salud en la población, observando que la dificultad son tanto económicas, culturales, sociales y geográficas.

Para esto se necesita de la evaluación del proceso incluyendo 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.

En la evaluación del proceso es importante medir tres componentes clave: el uso, la calidad y la productividad.

- **Uso:** se refiere a la frecuencia con la que se utiliza el proceso y la cantidad de personas que lo utilizan. Es importante medir el uso para verificar si el proceso está siendo utilizado de manera adecuada y para identificar áreas de mejora.

- **Calidad:** se refiere a la efectividad y la eficiencia del proceso, incluyendo la satisfacción del usuario, la precisión y la consistencia. Es importante medir la calidad para asegurarse de que el proceso está cumpliendo con los estándares de calidad y para identificar áreas de mejora.

- **Productividad:** se refiere a la capacidad del proceso para cumplir con los objetivos y metas establecidos en términos de tiempo, costo y recursos. Es importante medir la productividad para verificar si el proceso está siendo utilizado de manera eficiente y para identificar áreas de mejora.

La evaluación de los servicios o de los cuidados son parámetros que sirven como referencia para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, los cuales debe de estar sujetas a determinados criterios esto para una valoración de la estructura, proces y resultado, los cuales son los siguientes:

- Pertenencia
- Sensibilidad
- Especificidad
- Exclusividad
- Validez
- Confialidad
- Comprensibilidad

Clasificándose por indicadores de resultado:

Indicadores centinela

Son indicadores clave que permite identificar rápidamente problemas graves o situaciones de emergencia en la atención médica

Indicadores trazadores

Son indicadores que miden el progreso a largo plazo de una condición de salud o el impacto de un tratamiento específico.

Indicadores basados en la opinión del cliente

Estos miden la satisfacción del paciente con el servicio o los cuidados

Indicadores positivos

Son indicadores que miden los resultados positivos relacionados con el servicio o de los cuidados, como la mejora de la salud del paciente.

Indicadores negativos

Son indicadores que miden las complicaciones o los resultados negativos relacionados con los servicios o los cuidados.



## Registros y Formas de Evaluación

Los registros clínicos de enfermería son documentos importantes que se utilizan para recopilar información detallada sobre la atención de enfermería que se brinda a un paciente, permitiendo la continuidad de los cuidados y la seguridad del paciente.

## Supervisión de la atención de enfermería.

Un supervisor de enfermería es un profesional de enfermería con experiencia y formación avanzada que supervisa y coordina la atención de enfermería en una unidad clínica o en un sistema de atención de salud.

El supervisor de enfermería es responsable de asegurar que los pacientes reciban cuidados de enfermería de alta calidad y seguros, así como de supervisar y mentorar a los trabajadores de enfermería bajo su responsabilidad. También es responsable de mantener los estándares éticos y legales en la práctica de enfermería de desarrollar políticas y procedimientos y de participar en la planificación y evaluación de programas de atención de enfermería.

Entre las funciones principales de una supervisión están:

Planificar

Apoyar y dirigir la gestión del cuidado.

- Dotación de recursos humanos
- Dotación de insumos, materiales y equipos
- Atención a las necesidades de los usuarios del servicio y sus familiares
- Desarrollo del capital humano
- Control de calidad de los procesos, procedimientos de la atención a los usuarios

### Supervisión de la atención de enfermería

La supervisión de enfermería es un proceso de interacción de enfermeras con experiencia y formación avanzada que supervisa y coordina la atención de enfermería en una unidad clínica o en un sistema de atención de salud.

El supervisor de enfermería es responsable de asegurar que las enfermeras reciban cuidados de enfermería de alta calidad y seguros, así como de supervisar y mentar a las enfermeras de enfermería para su responsabilidad. También es responsable de mantener los estándares éticos y legales en la práctica de enfermería de desarrollo, políticas y procedimientos y de participar en la planificación y evaluación de programas de atención de enfermería.

Entre las funciones principales de una supervisión están:  
 Planificar  
 Apoyar y dirigir la práctica de enfermería.



## Conclusión

En resumen los grupos de mejora de calidad son una herramienta valiosa para lograr una mejora continua y una mayor eficiencia en la organización, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y la competitividad para general mayor esfuerzo al realizar las actividades.

Así bien los criterios de evaluación de la atención son fundamentales para evaluar de manera objetiva la calidad de la atención, identificar oportunidades de mejora, aumentar la satisfacción del cliente y tomar decisiones informadas para mejorar la eficiencia y efectividad de la organización. Esto con ayuda de la supervisión de enfermería ya que es un componente clave para garantizar que los pacientes reciban cuidados de enfermería de alta calidad y seguros y para apoyar el desarrollo profesional y el cumplimiento ético y legal de los trabajadores de enfermería.