



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Yennifer Guadalupe López Martínez

Nombre del tema: Calidad de atención de enfermería

Parcial: 1°

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Nombre del profesor: Lorenzo Bonifacio Méndez Hernández

Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en enfermería

Cuatrimestre: 8°

Introducción

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. En los últimos años en la mayoría de las instituciones de salud y en especial los servicios de enfermería se han preocupado por conocer el nivel de calidad de los servicios que se prestan y sobre todo de garantizar la satisfacción de los usuarios, cada vez nos familiarizamos más con los conceptos y programas que tienen como propósito la mejora de calidad, y es frecuente que cuando se menciona el término calidad, por lo general lo asociamos con productos o servicios excelentes, que satisfacen nuestras expectativas y, más aún, las rebasan.

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. La calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal. Podemos decir que es la diferencia entre “ser” y “querer ser”. En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad;¹⁴ ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas.

Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad, las exigencias de gestión, la demanda social y los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general, indican también tres razones para el necesario control de calidad:

1. Motivos éticos y deontológicos: El valor social de la salud implica que con los medios disponibles se prestan los mejores servicios posibles.
2. Motivos sociales y de seguridad: La comunidad exige que la competencia de los profesionales esté garantizada. Por suerte, la información y formación de nuestros ciudadanos ha ido cambiando y aumentando hacia su seguridad. Van tomando un nivel que les permite conocer y decidir. Igual que exigen la calidad en alimentación, vestimenta, coches, también como enfermos exigen calidad en los servicios sanitarios. Esto implica en la cultura sanitaria el factor “error”. Si en la empresa industrial los errores producen pérdidas económicas incalculables y por esta razón, entre otras, se desarrollan programas de calidad, en salud, donde las pérdidas pueden ser más dramáticas, merece la pena evitar los errores o, al menos, prevenirlos.
3. Motivos económicos: se precisa eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son crecientes.

Nuestra relación con el paciente la podemos estructurar en afectivo o de relación de confianza, cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los diagnósticos de Enfermería, activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas y ético, en el que el enfermero es consciente de sus capacidades y vigilante respecto a las condiciones de la asistencia y motivado por el beneficio del paciente.

Sobre todos los aspectos podremos encontrar variables a estudiar y poder ver el resultado que produce dicha relación. Por otra parte, la realización de un trabajo implica un consumo de tiempo y energía, tanto humano como material, y si el fruto de este trabajo no tiene la calidad requerida, todo este consumo no habrá servido para nada. Estaríamos consumiendo esfuerzos en la generación de servicios inútiles, como si parte de nuestro trabajo lo realizásemos en una “fábrica fantasma”, dentro de la propia empresa.

Es necesaria la calidad y como profesionales de la salud es inherente a la responsabilidad y a la comprobación sistemática tanto de lo que se realiza como de los resultados que se producen o se esperan.

Sí hacemos una aproximación al ámbito de los servicios de salud, éstos se consideran de calidad cuando carecen de deficiencias y además satisfacen las necesidades del usuario, incluyendo los aspectos de costo-beneficio. La asistencia a la salud tiene connotaciones diferentes respecto a otro tipo de empresas de servicio y más aun a los cuidados de Enfermería, sobre todo porque este cuidado se basa en la interacción estrecha entre el paciente y la Enfermera y por consiguiente es especial, único e interpersonal. El cuidado de Enfermería según Pallares tiene las siguientes particularidades:

- Intangibilidad del servicio que prestamos, lo que significa que es difícil medir o valorar las repercusiones concretas que tienen nuestras acciones sobre la mejora de la salud de la persona.
- Carácter interactivo entre las personas que prestan el cuidado y las que lo reciben, lo que quiere decir que pocas actividades profesionales desarrollan una
- relación tan estrecha como lo son los cuidados de Enfermería ya que se genera una fuerte dependencia por la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran muchos de los pacientes.
- Simultaneidad entre la producción de la atención de Enfermería ya que ambos, Enfermera y paciente coinciden en tiempo y espacio: Por lo tanto, la interacción entre ellos se produce de manera inmediata, por consiguiente esta interacción es única y especial.
- No es repetible, es una experiencia distinta cada vez y su calidad es altamente variable.

Lo anterior obliga a que la Enfermera posea una serie de habilidades que le permitan establecer una relación más estrecha y con mayor sentido de servicio a las personas por ejemplo: habilidades de comunicación, de colaboración y de asertividad. La persona objeto de atención debe ser el principal determinante de la atención de Enfermería y de sus procesos y debe centrarse en el estatus funcional, físico, mental, y psicosocial y en las necesidades de cuidados para la autonomía y bienestar de la persona objeto de cuidado, por consiguiente las características de los servicios sanitarios y del cuidado de Enfermería tienen que ver con la cercanía que se tiene con la persona que recibe la atención y con el nivel de satisfacción que ésta experimenta.

Conclusión

Un paciente insatisfecho es la persona que mayor posibilidad tiene de poner una demanda o una queja, por ese motivo es necesario identificar aquellos incidentes que puedan originar una situación de insatisfacción del usuario para atender a la brevedad sus requerimientos. La Enfermera debe tener la disposición de escuchar y permitir que la persona se exprese antes de contestar, es recomendable no asumir una actitud defensiva y en lugar de eso se le debe preguntar por sus expectativas y en su caso explicar lo que procede. En conclusión podemos decir que lo que la persona espera de nuestra atención es un cuidado de Enfermería seguro, libre de riesgos, basado en el conocimiento y sobre todo un cuidado humanizado. finalmente hay que tomar en cuenta que “ La calidad es una forma de ser, una forma de vivir, una forma de actuar pero sobre todo una forma de convivir.”