



Mi Universidad

Actividad IV

Nombre del Alumno: Kenny Janeth Hernández
morales

Tema: El control y la evaluación como parte de la
administración de la atención de enfermería

Parcial: 4 unidad

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del Profesor: María del Carmen López Silvia

Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: Octavo

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. Un indicador es una medida cuantitativa que se utiliza como guía para controlar y valorar la calidad de aspectos importantes de la práctica asistencial. Los indicadores son datos válidos, fiables y objetivos 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 de cuidado y protección de la vida humana y para ello requiere dentro del proceso de planeación, contar con herramientas innovadoras de medición y control para garantizar cuidados con los más altos estándares en materia de calidad. La importancia de los registros clínicos de enfermería (PCE) 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 cuyos quejas fueron atendidas mediante arbitraje.

Los registros clínicos de enfermería son la evidencia documental de la práctica profesional, siendo este un documento de gran importancia y materialización del derecho a la



Por lo tanto deben efectuarse de forma clara, legible, oportuna y confiable; ya que son el soporte documental que evidencia, toda la información relacionada con la actividad dependiente e independiente de los Profesionales de enfermería durante las 24 hrs del día y 365 días del año los Criterios establecidos en la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Inciden en la Calidad de los registros clínicos, así como de los servicios y de esos resultados, toda vez que se requiere de la participación comprometida de médicos enfermeras y demás Personal del área de la Salud, Para brindar una atención oportuna, responsable, eficiente y amable. El proceso de Administrativo consiste en una serie de etapas que permiten dar seguimiento al Proceso de Planeación, Organización, dirección y control y con ello el cumplimiento a las fases Para Planeación, hacer, Verificar y actuar (PHVA).

Un indicador es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión, son medios, instrumentos o mecanismos Para evaluar hasta qué puntos o medidas se están logrando los objetivos estratégicos y Verifican el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados, detectan y Prevén desviaciones en el logro de los Objetivos



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. Derivado de lo anterior, es importante cumplir con la correcta documentación, la adecuada Planificación del Plan de Cuidados de enfermería (PCE). Su evaluación para establecer acciones para la mejora continua de los mismos.

La seguridad en la atención médica y muy en especial para la enfermería, ha constituido parte fundamental de los Programas Nacionales de Salud, con el objetivo de brindar una atención efectiva y de calidad accesible para toda la población. Por lo que aparece como uno de los elementos del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el cual señala en su objetivo 2 asegurar el acceso efectivo de los servicios de salud con calidad, mejorar la calidad de los servicios del Sistema Nacional de Salud e impulsar el conocimiento de estándares de la calidad y seguridad del paciente en las instituciones.

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.

Dirección y Liderazgo

Dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo. El liderazgo es una característica de las organizaciones humanas. Es importante distinguir entre el liderazgo como una cualidad personal y el liderazgo como función administrativa.

La dirección y el liderazgo son los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por lo cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro, la dirección es una función difícil, porque el control y el reconocimiento total.

El factor humano está formado por personalidades complejas con múltiples escalas de valores.

Existen varias teorías para apoyar la dirección algunas de las más conocidas se resumen a continuación.

Teoría del Comportamiento

Uno de los primeros escritores que examinó ampliamente el elemento humano de la empresa, establece dos criterios los clasifica en extremos opuestos, denominado sus conductas como tolerantes o despoticas.

X y Y teorías (administrador despota).

El administrador que muestra conductas X es despótica. Considera que sus subordinados se ajustan los siguientes premisas

- El ser humano normal tiene aversión a trabajo y lo evita siempre que pueda.
- El trabajador tiene que ser obligado, controlado, dirigido y amenazado para que realice un esfuerzo adecuado en la consecución de objetivos empresariales.

El trabajador Prefiere ser dirigido, evita responsabilidades tiene poca ambición y desea sobre todo la seguridad.

Teoría Y (administrador tolerante)

- El trabajador Produce un desgaste físico y mental; La amenaza y el castigo no son los únicos medios Para alcanzar los objetivos.

- El trabajador tiene que ejercitar la autodirección Para asumir su compromiso con la empresa.

• Supuestos de Maslow sobre el hombre económicamente racional.

1. El hombre se motiva Por incentivos económicos y hará lo que le produzca una utilidad.

2. Es Posible manipular al hombre Por incentivos económicos.

3. Los sentimientos humanos son irracionales y, se les debe impedir que interfieran en el interés racionales del hombre

4. La organización debe neutralizar y controlar los sentimientos humanos Para administrar según Maslow, es necesario incentivar e impedir el comportamiento emocional.

Supuestos Sobre los seres humanos de Elton Mayo.

1.- El hombre se motiva Por las necesidades sociales y obtiene importancia fundamental Para su identidad a través de las relaciones con otros.

2.- La satisfacción debe buscarse en las interrelaciones sociales en el trabajo

3.- El hombre responde mejor a las fuerzas sociales de grupos que a los incentivos y controles de la administración

4.- El administrador Puede ayudar a satisfacer las necesidades sociales y de aceptación de subordinados. De acuerdo con Maslow

Supuestos que explican el comportamiento humano en las organizaciones empresariales. Los motivos del hombre tienen jerarquía

1. El hombre es capaz de trabajar en forma completa. Las actitudes principales son: autocontrol y automotivación.
2. No puede evitarse el conflicto entre la propia actualización y el rendimiento efectivo.
3. El hombre es un factor importante para la producción y no se le puede tratar como un objeto, tampoco se le debe considerar como un ser aislado ni racional, ni económico o social. La inestabilidad y complejidad del individuo hace que sea imposible medir su capacidad para un cálculo de consumo y producción. Los aspectos relativos al liderazgo y se pueden distinguir con tres enfoques:

- Teoría de los rasgos de la personalidad
- Teoría de los estilos de liderazgo
- Teorías sustitucionales del liderazgo.

Teoría de los rasgos de personalidad.

Esta teoría, es líder de aquella persona que presenta las siguientes características personales:

- Energía • Autoconfianza • Agresividad • Entusiasmo
- Cooperación • Iniciativa • Creatividad

Si bien la teoría de los rasgos de personalidad perdió su credibilidad, debido principalmente a cierta superficialidad en sus argumentos, también es importante señalar que el liderazgo requiere facilidad en el manejo de relaciones humanas características que no es común en las personas.

Teoría de los estilos de liderazgo.

Toma en cuenta las características mostradas en practicar el liderazgo, es común confundir el estilo del líder con la personalidad del mismo. En la práctica del liderazgo pueden mostrarse dos formas plenamente identificadas que son los estilos de liderazgo.

- **El estilo autocrático.** Da énfasis al líder es el quien dicta los Ordenes, impone su criterio y decide que y cuando se hace.
- **El estilo democrático.** El líder es un miembro más del grupo, que estimula a los subordinados al decidir al decidir y ejecutar las funciones y tareas.
- **El estilo liberal.** Pone énfasis en los subordinados, en quienes está centrada la libertad para decidir la participación del líder es limitada o marginal.

La dificultad para dirigir según un determinado estilo radica en el hecho de elegir el estilo más adecuado según las circunstancias.

Las teorías sustitucionales buscan explicar el liderazgo conforme a 3 factores:

1.- El líder 2.- El grupo 3.- La situación

El estilo de liderazgo se elige según la situación que prevalece en los grados de control y dependencia.

Mientras mayor sea el control del jefe, se supone liderazgo autocrático, si es mayor el liderazgo de los subordinados.

Teorías de la motivación humana

Los motivos humanos tienen su base en las necesidades algunas son primarias y otras secundarias, las necesidades varían e intensidad a lo largo del tiempo.

La motivación incluye una reacción en cadena que inicia por despertar una necesidad: al presentarse la necesidad, se produce una búsqueda de un deseo o meta, lo que a su vez origina tensión y entonces se produce una acción.

Teoría de la expectativa

Su premisa es esencial que el ser humano, estará motivado para hacer las cosas que conducen al logro de una meta, en la medida que su participación realmente beneficie al grupo para obtener dicho resultado. Broom propone la teoría de la Valencia-Expectativa expresando que la motivación de una persona es tal

Por sus valores anticipados de los resultados de la acción multiplicado por la fuerza de las expectativas del logro de la meta - fuerza $V(E)$ donde:

- La fuerza es la intensidad de motivación
 - La Valencia (V) es la intensidad de Preferencia
 - La Expectativa (E) es la Probabilidad de lograr el resultado
- Como puede apreciarse en este modelo, una Valencia de Cero ocurre cuando un individuo es indiferente, existe una Valencia negativa cuando la persona no prefiere lograr la meta.

Teoría de las necesidades motivadoras de McClelland David C. McClelland

Identifica tres tipos de necesidades básicas motivadoras:

- Poder
- Afiliación
- Realización

De acuerdo con dicha teoría se han realizado investigaciones en diversas empresas, mismas que han menado son utilizadas por los psicólogos, como en Prototipo para hacer investigación en Ciencias de la Administración.

- Necesidad de Poder
- Necesidad de realización
- Necesidad de afiliación

Teoría de sistemas directivos

Uno de los exponentes más conocidos entorno a las teorías de sistemas directivos es sin duda L. Kert, quien propone Cuatro sistemas para clasificar el liderazgo.

- Sistema autoritario explotador. Es una dirección rígida, arbitraria, manipuladora que se centra en el jefe.
- Sistema autoritario benévolo. Similar al trato padre-hijo
- Sistema consultivo. La autoridad se conserva en el líder.
- Sistema democrático participativo. La participación en las decisiones y responsabilidades es de equipo.

Comunicación



La dirección es posible mediante sistemas de comunicación y coordinación adecuados a la estructura de organización. Es uno de los componentes de la dirección. La comunicación administrativa adopta formas que pueden ser sencillas o complejas, los fines hacia los cuales se orientan la comunicación en las empresas pueden resumirse de las siguientes formas.

Propósito de la Comunicación

- Retroalimentar el sistema administrativo.
- Promover conductas cooperativas
- Lograr la eficiencia
- Ejercer la dirección

Al comunicarse es importante tomar en cuenta los elementos básicos: elementos de la comunicación

- Emisor: Considerado como la fuente de la información
- Transmisor: consiste en un método, un instrumento o una persona cuyo propósito es transmitir la información
- Receptor: Es a quien se dirige la información, la interrelación de los tres elementos es dinámica y fundamental para una buena comunicación.

Conceptos de la Comunicación.

La comunicación puede definirse como un proceso dinámico fluido y constante en la transmisión de un mensaje dirigido a una persona o varias, cuya recepción produce una respuesta. También se identifica como un intercambio de información entre dos o más personas. La comunicación es un proceso al interior de la persona que inicia con un emisor de esta forma, el que emite el mensaje se percibe el ambiente exterior, realiza una valoración, señala un receptor y transmite el mensaje.

Metodo de Comunicación.

Los metodos de la comunicación Cuando son aplicados conforme a los Principios que las rigen aseguran una recepción y respuesta eficaz. Los metodos basicos de comunicación Son:

- El oral • La palabra escrita • El lenguaje corporal

La comunicación oral aplica Principios como saber escuchar el silencio, la empatía, que es el grado de comprensión por otras personas y el rapport.

Las aplicaciones del lenguaje corporal (Postura, gestos, ademanes etc.) deciden la interpretación adecuado del mensaje.

Comunicación Ascendente.

Fluye de subordinados a jefes. se aplica Para Informar, Sugerir, aclarar, Coordinar o quejarse.

La comunicación horizontal. se produce entre personas del mismo nivel jerárquico se aplica Para unificar, coordinar, informar, solicitar y evaluar.

Comunicación general. Fluye del nivel estratégico hacia el exterior y para todos los interesados.

Principios de la Comunicación efectiva

- Principio dinámico
- Principio de la Congruencia
- Principio de formalidad.



Barreras de la Comunicación

- Incongruencia entre el contenido y la intención una barrera frecuente en la comunicación con que se emite. Si verdaderamente se desea comunicar algo, el mensaje y la intención deben ser congruentes
- Deficiente redacción en el mensaje ya sea escrito u oral, no contiene todos los datos sobre lo que se quiere expresar, el resultado es que este no sea comprendido
- El no saber escuchar
- Descuido y omisiones.

Control

Se define al control, como la apreciación del resultado en cuanto al logro de objetivos organizacionales.

Concepto: Control es valorar el resultado de la ejecución de los Planes, lo cual se hace por medio de los sistemas métodos.

Medios de control: es detectar, oportunamente en la acción y aplicar las medidas oportunamente en la acción y aplicar las medidas oportunas para corregirlo.

Propósitos del control:

- Evaluar el logro de objetivos establecidos previamente
- Prever desviaciones en la ejecución de Planes y Programas
- Optimizar la utilización de recursos.
- Proponer y sugerir alternativas administrativas para corregir las desviaciones.
- Establecer diagnósticos continuos y permanentes
- Promover la creatividad o innovación.
- Sistemas de control. el control se define como la etapa final del proceso administrativo, que se liga de nuevo cuenta a la planeación.

La Supervisión

La supervisión se considera más bien como parte de la dirección en un sistema importante de control porque permite apreciar directamente el resultado de la ejecución y apoyar el desarrollo del personal en las organizaciones. La supervisión se concibe en concordancia con la teoría clásica de la administración ubica la supervisión como forma de control por excelencia.

Concepto de Supervisión: La supervisión es una dirección democrática, cuyo principal interés es el supervisado y su realización. Para los objetivos de la supervisión del desarrollo del personal subordinado hacia el logro de la eficiencia.

Para los usuarios. Proteger y apoyar el logro de objetivos organizacionales

Principios de la Supervisión

La supervisión como sistema de control tuvo fuertes críticas ya que se aplicó frecuentemente como instrumento restrictivo y de represión. El progreso en las formas de supervisar y los grandes avances producidos por estudiar el sistema de control.

Como Principios de la Supervisión que fueron defendidos y Puestos en Práctica están en las siguientes

- Principio de la Planeación. La supervisión planea lograr sus objetivos. Planeada es eficaz.
- Principio de liderazgo. Supervisar también es dirigir, el que supervisa debe influir las conductas del supervisado, obtener comportamientos positivos
- Principio de enseñanza. Al supervisar se enseña, se promueve el desarrollo de posibilidades de las personas para realizar mejor su trabajo, se cultiva la excelencia se proporcionan las habilidades técnicas, y para ello se requiere conocimiento sobre el proceso.

Metodos de Control

Además de los sistemas de control mencionados, se utilizan métodos diseñados en la teoría de la administración para facilitar el control, dos métodos son los que usualmente forman parte de las organizaciones son:

- El archivo
- La auditoría



Archivo: Conjunto de documentos debidamente clasificados y ordenados, que integran los datos históricos y la información esencial de una organización productiva.

Auditoría: Procedimiento técnico que sirve para evaluar la marcha de un trabajo "X".

Objetivo de la auditoría: la auditoría se hacen con el propósito de descubrir deficiencias e irregularidades. Pero el descubrimiento de las deficiencias es para planear soluciones.

Tipos de auditoría:

Auditoría externa: ejemplo - auditoría fiscal y la auditoría contable.

Auditoría interna: entre las cuales destacan la auditoría administrativa, la auditoría contable y la auditoría profesional.

Técnicas de control más empleadas

Ofortunadamente el desarrollo de la administración ha aportado infinidad de herramientas y técnicas administrativas.

- **Informes.** los informes deben reflejar el aprovechamiento de los recursos en la relación con el logro de objetivos. Su redacción debe incluir conclusiones y sugerencias.
- **Preliminares:** se integran por la portada, el directorio, tabla de contenido, introducción y lista de trabajos gráficos.
- **Corpo de informe.** se inicia por una justificación, los objetivos, la descripción de los aspectos que se desean informar, los avances, los contratiempos, conclusiones.

Tipos de Informe Provocado.

El Informe Provocado responde a una necesidad de obtener información veraz y oportuna ante la presencia de un problema determinado.

Criterios de evaluación de la atención. Proceso de evaluación de la calidad a través de indicadores

La comisión interinstitucional de enfermería (CIE), en su carácter propositivo, define 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 presenta en esta primera etapa fueron seleccionados por su importancia en el control de riesgo y daños innecesarios al paciente.

Por ser algunos de los más frecuentes en la práctica diaria y su cumplimiento de responsabilidad directa del área de enfermería.

Recibir la atención de la 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, que tipo de recursos son los que se utilizan 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 contribuyen a alcanzar las metas de las instituciones. es necesario medir en esta fase tres componentes: el uso, la calidad y la productividad.

La calidad deberá ser evaluado 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.

Evaluación de los indicadores de enfermería

la base de la evaluación de la calidad se centra en comparar lo que se debe hacer con lo que se ha echo. este proceso se puede aplicar tanto a la estructura como a los procesos y los resultados obtenidos.