



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA



**Guía de Información y Comunicación efectiva dirigido a
Profesionales de Enfermería del Hospital**

Raúl Maldonado Mejía.

Autores: Portilla Alejandra - Suárez Mayra

Tutora: Msc. Viviana Espinel



ÍNDICE

Pg.

Misión y visión de la Carrera de Enfermería.....	1
Introducción.....	2
Justificación.....	3
Objetivos.....	4
Normativas de la calidad de atención en Enfermería.....	5
Conclusiones.....	7
Recomendaciones.....	8
Bibliografía.....	9



CARRERA DE ENFERMERÍA

Misión

Formar profesionales de enfermería con conocimientos científicos, técnicos, éticos y humanísticos que contribuyan a resolver los problemas de salud de la población.

Visión

La carrera de enfermería será acreditada y constituirá en un referente de excelencia regional.



INTRODUCCIÓN

En la presente guía hablaremos acerca las importantes transformaciones en la organización de sus Sistemas Nacionales de Salud, incluyendo las normativas en la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud. De ello se deduce que la calidad de la atención es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, satisfaciendo sus expectativas por la atención de salud y minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras del sistema, que pueda ser evaluado regularmente, para lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad.



JUSTIFICACIÓN

En los modernos sistemas de salud, la enfermera ocupa un lugar en el que desempeña múltiples tareas en diversos ámbitos de trabajo, desde los sofisticados servicios de atención a pacientes de alta complejidad de cuidados al seguimiento de los programas de atención a la salud de los pacientes familia y comunidades. Los cuidados enfermeros, por tanto, actúan en beneficio tanto de la mejora de las personas enfermas como en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, constituyendo las normativas con calidad de atención y atención solidaria ante los problemas de salud. Cumple también una función de coordinación de la atención sanitaria dentro de los esquemas de los servicios de salud en, los que actúa en diferentes niveles de gestión, desde la prestación de los cuidados individualizados o colectivos



OBJETIVO GENERAL

Garantizar al usuario que acude al Hospital Raúl Maldonado Mejía, el derecho a recibir una atención de calidad en términos de seguridad con los menores riesgos, obtención de los mayores beneficios para su salud y de satisfacción de sus expectativas en torno a la prestación de salud.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Establecer los atributos de calidad esperada desde la percepción de los pacientes que asisten al Hospital Raúl Maldonado Mejía.
- b) Definir un conjunto de estándares que permitan garantizar los niveles de calidad de la estructura, procesos y resultados asistenciales, participación de los usuarios que acuden al Hospital antes mencionado.
- c) Establecer indicadores de calidad para la medición de los estándares de calidad de atención propuesta.



NORMATIVAS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN



NORMA 1: Las actividades de enfermería prestadas al paciente durante el proceso de atención consideran las acciones de promoción, recuperación y rehabilitación de acuerdo a sus necesidades y con participación del paciente y su familia



NORMA 2: La planta física donde enfermería cumple sus funciones específicas, debe reunir una serie de características básicas, permitiendo un desempeño adecuado y brindar la calidad de atención que todo paciente se merece.



NORMA 3: Los registros de enfermería deben reflejar la evolución del paciente, el planiamiento del cuidado y continuidad de la atención de enfermería.



NORMA 4: El personal de Enfermería se compromete a responder por calidad del cuidado de enfermería que se brinda a los pacientes.



NORMA 5: El personal de enfermería deberá valorar los signos vitales: presión arterial, temperatura, pulso, respiración.



NORMA 6: Cada paciente recibe su atención de enfermería sin riesgo por medio de la ejecución eficiente, conciente y adecuada de las prácticas del personal de enfermería y de utilización de material y equipos en buenas condiciones.



NORMA 8: La tecnología de los equipos que utilizan las enfermeras debe ser adecuada para la revisión del paciente



NORMA 9: La presentación del personal de enfermería debe de ser la correcta, desde su uniforme hasta su apariencia.



NORMA 10: El interés de las enfermeras por cumplir con lo que requiere el paciente debe de ser el adecuado.



NORMA 11: Observar las respuestas a los fármacos y cual quiera de sus efectos.



NORMA 12: Actuar como defensor del paciente en caso necesario.



NORMA 13: Observar los estados físico y mental generales de cada paciente



CONCLUSIONES

La atención de enfermería hacia el usuario que acude al servicio de Emergencia del Hospital Raúl Maldonado Mejía, mejorará al ser aplicada la guía de información elaborada de acuerdo a las normativas de la calidad de atención por parte del personal de Enfermería para satisfacer sus necesidades en todo momento y que signifique para el profesional una verdadera realización de su profesión, Quienes trabajan en el hospital están interesados en conocer la opinión de los pacientes acerca de la calidad del servicio de enfermería que se le ha ofrecido durante su estancia en el mismo.



RECOMENDACIONES

Socializar la guía de información con los profesionales de enfermería para que de esta manera los mismos cumplan con la salud como es de: Promover un sistema de calidad integral, con especial énfasis en la satisfacción del usuario.

El personal de enfermería está comprometido a capacitarse y actualizarse continuamente en los cuidados del usuario.

Las relaciones interpersonales usuario-profesional, deben ser fundamentales en las labores diarias, ya que a través de estas podemos lograr una buena comunicación y confianza por parte de los usuarios, por lo que brinda una atención con calidad.



BIBLIOGRAFÍA

1.- Calidad De Atención De Enfermería, disponible en:

<http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-De-Atención-De-Enfermería/1363359.htm>

2.http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/EstandarHosp2003.pdf

3.-<http://msptucuman.gov.ar/wp-content/uploads/normas-de-enfermeria.pdf>

4.- La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería; Lic. Enf. Paula Leticia Galicia Vargas; U 505 Pediatría; disponible en:

http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/arti_17.pdf

5.-<http://www.mailxmail.com/curso-enfermeria-profesional-tecnicas-fundamentos/enfermeria-normas-estatutos-ley-practica-enfermeria>



Autores: Portilla Valencia Dennis Alejandra.

Suárez Álvarez Mayra Angélica.

Tutora: MSC Viviana Espinel.