

TRABAJO:
ENSAYO:
“INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD”

“CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA”
MTRO. LIC. ERVIN SILVESTRE CASTILLO.

PRESENTA EL ALUMNO:
José Antonio Vázquez Zunún.

GRUPO, CUATRIMESTRE y MODALIDAD:

**“A” 3°. Profesionalización en Enfermería,
Semiescolarizado.**

**Fra. Comalapa, Chiapas.
13 de mayo del 2020.**

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.

En los días actuales y en diferentes espacios públicos, privados y asociados, donde se tenga que tratar u otorgar un servicio hacia un tipo de usuario o hacia la población en general, es necesario saber entender el medio del que nos rodea para poder tomarlos en cuenta a nuestro favor o del servicio del que se presta. Pero en nuestro medio en el que nos desenvolvemos hay muchas interrogantes del porqué, en las actitudes diversas de las personas que atienden, será que aún no hemos llegado a entender que es mejor servir que ser servido. No hemos llegado a comprender la magnitud del servicio y poner más sensibilidad del que debería aportar cada servidor, o es que aún no conoce cuál es en si realmente el objetivo para el cual fue llamado o asignado, o no conoce el verdadero significado de la calidad al otorgar el servicio para el cual fue dispuesto.

A lo largo de la historia humana, la calidad del servicio ha venido evolucionando cada vez más, aunque lento y paulatino, pero se ha dejado ver los notables cambios que esta produce. Entendemos que para la palabra calidad puede existir un gran número de significados, pero cada uno de be atribuirle el que mejor se adopte a cada tipo de servicio que se preste. Hoy en día como historia tenemos que la calidad ha venido siendo el pan de cada día, por así decirlo para el país de Japón, que su mayor esfuerzo que a hecho por mejorar la calidad, tanto de sus productos, como de su población misma, que a logrado tener un buen medio de supervivencia, por que la han tomado como una cultura dentro de su medio. Donde hay aplicación de calidad hay un proceso de desarrollo social, económico y cultural, por lo tanto, habrá siempre una buena y mejor producción sea cual sea lo que se tenga a disposición.

Dentro de la clasificación de los estándares de calidad, hay motivos u llamarles objetivos, por el cual deben de ponerse en práctica las medidas y llevarlas acabo como una herramienta necesaria.

Con los estándares de calidad podemos mejorar mucho, y tener buenos resultados de calidad para mantener satisfechos a los usuarios o clientes, así también como creer personalmente, teniendo un enfoque diferente respecto al servicio que se otorga, creando un buen ambiente satisfactorio de trabajo y mejora continua entusiasmado manteniendo un círculo íntimo de calidad hacia lo que nos rodean, manteniendo un buen ambiente de trabajo con el equipo de trabajo, con una buena organización, cuando todos puedan entender el proceso de calidad, que es tanto para satisfacción al cliente como para sentirse uno satisfecho en lo que hacemos y que cada vez lo hacemos mejor, obteniendo así resultados favorables para el prestador del servicio.

Cada empresa o prestador de servicio, debe tener objetivos claros, en las cuales debe haber uno que enseñe las herramientas básicas y necesarias para mejorar por mencionar algunos: la grafica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la grafica de control de shewhart, que en su total con siete. Todo esto es para que la empresa o prestador del servicio mejore y se desarrolle, contribuyendo a que los trabajadores se sientas satisfechos al respetar las condiciones y relaciones humanas y llevando acabo los talleres de mejora.

En la historia del desarrollo de la calidad, podemos mencionar varios autores que han sido precursores de los conceptos modernos de la calidad, tales como: Edwards W. Deming, considerado como el padre de la calidad moderna, estadístico que vivió la evolución de Japón desarrollando varios puntos de calidad, así como de las 7 enfermedades mortales.

Philip B. Crosby, propuso un programa de 14 pasos llamado, cero defectos y que la calidad se basaba en 4 principios como: cumplir con lo requisitos, es prevención, es de cero defectos y es el premio del incumplimiento.

Joseph M. Juran, el principal principio de la calidad se basa en la administración, con la filosofía de Juran que es: planear, controlar y mejorar la calidad.

Armand V. Feigenbaum, introdujo la frase de “control de calidad” su idea de calidad era, administrar la organización e involucrar a los demás.

Kaoru Ishikawa, como primer autor que diferencia estilos de administración japonesa y occidentales. Su hipótesis fue la de diferenciar las características culturales en ambas sociedades.

La evolución histórica en salud, también ha sido muy regulada poco a poco, comenzando desde el año de 1858, con Florence Nightingale, después de la guerra de Crimea, quien introdujo también la formación de enfermeras como también el estudio de las tasas de mortalidad de los hospitales de militares, logrando reducir las tasas, mediante el control del ambiente.

El principio de la calidad estaba regulado solo por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión, pero a raíz de hacerles ver las necesidades para tal efecto que introdujo Florence, comenzaron a surgir nuevos convenios, acuerdos, instituciones defensoras, estableciendo normativas de acuerdo a las necesidades de la profesión y así mismo educando a la población apareciendo con ella las primeras definiciones de parámetros de calidad, para el personal que se encargaba de estos cuidados, que aún no eran vistos como una profesión.

Por lo que poco a poco, las instituciones de salud, fueron acreditando los programas de evaluación de calidad en los servicios de salud, en la atención hospitalaria, elaborando estándares en conjunto con los servidores de salud.

Referencias Bibliográficas:

Brenner, P. (2006) PECAH, Programa de evaluación de la Calidad de la Atención Hospitalaria.

Juran J. (2001) Introducción a la calidad total, Manual de calidad.