



PASIÓN POR EDUCAR

GARCIA ROBLEDO BERENICE

LIC. VELAZQUEZ PEREZ ALFONSO

LIC. EN ENFERMERIA

VINCULACIÓN CON LA CALIDAD TOTAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

8* CUATRIMESTRE GRUPO * A * SEMIESCOLARIZADO.

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de MARZO 2021.

INTRODUCCIÓN

Joseph Moses Juran (Braila, Rumania, nace 24 de diciembre de 1904 - fallece Nueva York, 28 de febrero de 2008) fue un consultor de gestión del siglo XX que es principalmente recordado como un experto en calidad y en gestión de la calidad, siendo autor de varios libros influyentes sobre esos temas.

Juran define la calidad como *adecuación al uso*. Así mismo considera que los principales aspectos de calidad son; técnicos. Relativamente fáciles de cumplir.

También señala que los problemas específicos de la calidad se deben más que nada a la mala dirección, no tanto a la operación.

Dice que todo programa de calidad debe tener:

- 1.-educación (capacitación) masiva y continua.
- 2.-Programas permanentes de mejoras.
- 3.-Liderazgo para mejoras continuas.

A la cual Juran diseña una trilogía y consiste en: **planificar, controlar y mejorar la calidad de los servicios**. En conjunto con los **10 principios de mejoramiento** y todo esto para conseguir la calidad y el bienestar en común tanto para la empresa como también para el paciente. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

DESARROLLO

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica.

Originalmente, la mejora fue pensada dependiente sólo de la adquisición de más y mejores tecnologías, como máquinas o procedimientos. Por ejemplo: Los beneficios del avance de la tecnología implica necesidades de entrenamiento a los trabajadores para aprender a usar la máquina, el acceso de los usuarios a los servicios que la maquina provee y el servicio de salud que debería ser cambiado en tanto permita el uso de esta nueva tecnología. Es por ello que, el mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar cambios en la organización de tal manera permita el mejor uso de los recursos.

Un aspecto clave es que en muchos casos, la calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados. La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados sino que reduce tanto costos en la prestación de los servicios a la cual considero vale la pena. «La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad. Ahí es donde podemos ver que vale la pena invertir en capacitación.

Principios del Mejoramiento de la Calidad

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad:

1.-) Enfoque en el Usuario: consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio. Los cuales deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada, requiriendo para ello analizar si cada paso en un proceso de cambio, es relevante para alcanzar su satisfacción.

2) Entender el trabajo como proceso y sistema

Sistema: es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. Un rasgo característico del sistema es el dinamismo resultante de las múltiples interacciones que se establecen constantemente entre los distintos componentes; por lo mismo, en el

mejoramiento del sistema de la prestación de servicios de salud necesitamos atender más a las interacciones que a los elementos estáticos.

Partiendo de la premisa de que para mejorar la atención de salud se requiere mejorar el sistema de trabajo de la atención de salud, por tanto se plantea los siguientes principios del mejoramiento:

- 1.-requiere metas claras.
- 2.- requiere liderazgo.
- 3.-La medición de los avances es una actividad esencial en la búsqueda del mejoramiento.
- 4.-Entender el trabajo como proceso y sistema.
- 5.-Todo mejoramiento de un sistema requiere cambios en ese sistema; entre otros, el cambio de las actuales formas de trabajar.
- 6.- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- 7.-No todos los cambios son mejoras.
- 8.- En la atención de salud, todo lo que no ayuda al paciente y su familia es, por definición, «desperdicio». La reducción de desperdicios es parte de la búsqueda de calidad.
- 9.- La inspección por sí sola no mejora la calidad.
- 10.- La inspección es importante para la seguridad, pero no será efectiva si no está vinculada a estrategias de mejoramiento.

3.-) Trabajo en Equipo

Lo definiremos grupo de trabajo: es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño. En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización.

CONCLUSIÓN

Cabe resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente con el fin de buscar la perfección o innovación.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, mayor satisfacción para el cliente.

Como enfermeros tenemos la responsabilidad de trabajar siempre con la mejor intención y cuidado brindando así cuidados de enfermería de la mejor calidad posible considerando que en esta tarea no debe haber errores acordémonos que se trabaja con seres humanos y que también podríamos estar en calidad de paciente a la cual debemos aplicar el refrán que dice: * **No hagas lo que no te gustaría que te hagan** * ya que por otro lado se compromete el prestigio y nuestra salud.

Sin olvidarnos de la lealtad hacia los compañeros de trabajo ya que si no hay un trabajo en equipo no se puede brindar la calidad de servicios de forma integral.