



**Nombre de alumno: Pascual Pedro
María de Jesús**

**Nombre del profesor: López Silba
María Del Carmen**

Nombre del trabajo: Ensayo

**Materia: Calidad en los servicios de
enfermería**

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: B

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En este apartado veremos los antecedentes históricos de calidad en enfermería, como bien sabemos la calidad ha existido desde años atrás. Los antecedentes históricos de la calidad durante la edad media los gremios establecían cómo debía fabricarse un determinado producto o utensilio el cual ha dado una gran expectativa de como hacer las cosas de manera correcta. Así ocurre en los cuidados de enfermería que estos han sido establecidos y por ello nos da una base para seguir haciendo los cuidados de enfermería de calidad.

La calidad se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas. La evolución de la calidad ha tenido la siguiente evolución: Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección. Control total de la calidad o calidad total. La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este. Los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales. Su mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad. La gestión según Senlle, es la acción y efecto de administrar una organización. Según expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización. La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones juran también menciona en su Manual de calidad que el término genérico de “gestión de la calidad total” significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están: La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. La concepción de clientes internos y externos. La participación de la dirección en la calidad. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los

productos y servicios. Los resultados de la calidad son: Costos más bajos. Ingresos más altos. Clientes encantados. Empleados con poder. Importantes conceptos: La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. La concepción de clientes internos y externos. La responsabilidad de la dirección en la calidad. La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización. La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad. 6. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios. Los tres enfoques fundamentales. En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld. Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc. Valor de cada persona asociada. Resultados de la calidad. Costos más bajos. Ingresos más altos. Clientes encantados. Empleados con poder. Círculos de calidad. La naturaleza de estos círculos de calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa. En los círculos se les enseñan siete herramientas básicas que son: la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shewhart. Las metas principales de los círculos de calidad son: Que la empresa se desarrolle y mejore. Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas. Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial. Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios: La calidad es cumplir con los requisitos. El sistema de la calidad es la prevención. El estándar de realización es cero defectos. La medida de la calidad es el premio del incumplimiento. Joseph M. Juran, su principal principio e idea es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es: Planear. Controlar. Mejorar la calidad. Armand V. Feigenbaum, su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha. Kaoru Ishikawa, es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales. Su hipótesis principal fue diferenciar las características culturales en ambas sociedades. Evolución histórica de la calidad en salud. En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea, introdujo dos hechos fundamentales, por un lado, apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad. Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria y a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la

normalización de los hospitales. En Canada se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales. Estos organismos permiten la generalización de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad. Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, conceptos que continúa desarrollando posteriormente y que constituirán una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria. Alrededor de los años sesenta nacen los audits médicos como método de control interno de la institución, esto con el fin de verificar y mejorar aspectos concretos de la práctica asistencial. Posteriormente la JCAH los incorporo a sus programas de control de calidad y los exigió como condición de acreditación del centro. La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta las organizaciones de la salud comenzaron a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo y la administración total de la calidad, asimismo la acreditación en hospitales amplía su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad.

Habiendo leído y entendido esta parte de los antecedentes de la calidad en enfermería. La calidad es muy importante en muchos aspectos a lo largo de nuestra vida y en lo profesional, enfocado en la salud cada institución de salud tiene sus propias reglas e indicadores de calidad que nos recomiendan y nos exigen a seguir para realizar todos los cuidados de enfermería para así ayudar a mejorar la salud del cliente.

Bibliografía:

UDS. Universidad del sureste. (2021). Antología de Calidad en los servicios de enfermería PDF. Recuperado el 07 de enero del 2022.