



CASANDRA GUADALUPE ORTIZ AGUILAR

MARIA DEL CARMEN LOPEZ SILBA

ENSAYO: UNIDAD I

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

Grado: 8°

Grupo: B

Comitán de Domínguez Chiapas a 06 de Marzo de 2022.

ANTECEDENTES EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE ENFERMERÍA

INTRODUCCIÓN

La preocupación de los cuidados de calidad no es algo reciente para enfermería, pues se encuentra arraigada al ejercicio profesional. La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador debido a que, permiten el desarrollo de la disciplina, exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud.

La calidad de la atención de enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

Actualmente, la calidad de los servicios de salud ha sido motivo de controversia entre los usuarios del sistema de salud, por cuanto, son parte activa y determinante del mismo. El usuario de hoy es más exigente, no se conforma con una prestación de mala calidad, exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades. Si bien, el término calidad, determina dar al usuario más de lo que espera, es decir, superar sus expectativas.

DESARROLLO

1.1.-Antecedentes históricos

Desde hace muchos años ya, existe una creciente preocupación en todas las empresas de los países más avanzados por la búsqueda incesante de niveles más altos de calidad en sus productos y servicios.

El origen de esta preocupación está claramente fundamentado en la evidencia de que la calidad ha cobrado un papel protagonista y constituye el factor fundamental de la competitividad de las empresas.

Si consideramos el hospital como una empresa productora de servicios sanitarios parece necesario también en éstos, desarrollar controles de calidad; no por competitividad, si no por exigencias sociales o por imperativos profesionales.

“La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

1. 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.
2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.” (UDS, ENERO-ABRIL 2022)

El objetivo que persigue la evolución de los cuidados es mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece. Es un método de búsqueda de problemas, de resolución de problemas y de análisis de sus causas, con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención.

Históricamente los sistemas para evaluar la calidad de los servicios de enfermería se centraron en el análisis de la estructura, más tarde en el proceso y, posteriormente, en los resultados obtenidos de los cuidados.

“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 (PMC) y la administración total de la calidad (TQM), asimismo la acreditación en hospitales amplió su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad.” (UDS, ENERO-ABRIL 2022)

1.2.-Teorías que soportan el trabajo de calidad

Las aportaciones de diversos autores han insistido en que la calidad puede y debe ser planificada siguiendo pautas, principios o programas. Estas son cinco de las principales aportaciones efectuadas por teóricos de la calidad.

Trilogía de la calidad (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 y mejorar la calidad.

Ciclo peca o ciclo Deming (W. Edwards Deming): es un método de gestión de calidad que permite ejecutar una estrategia de mejora continua en la empresa, facilitando así la resolución de problemas de forma estructurada y sistemática. También se conoce como ciclo PHVA que

son las siglas de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, o PDCA en inglés (Plan, Do, Check, Act).

Cero defectos (Philip B. Crosby): es la perfección absoluta, el desarrollo perfecto, no hay nada incorrecto ni nada que se ha escapado a nuestras validaciones.

“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; y la medida de la calidad es el premio del incumplimiento.” (UDS, ENERO-ABRIL 2022)

Círculos de calidad (Kaoru Ishikawa): es el resultado de la interacción entre el método estadístico estadounidense de control de la calidad y prácticas organizativas japonesas.

“Es considerado como un pequeño grupo de empleados del mismo área o trabajo similar al que se reúnen de forma voluntaria regularmente durante aproximadamente un año.” (Kaoru, 1997)

Ishikawa tiene como base la filosofía Kaizen y distinguió dos partes básicas para la mejora de los procesos, los cuales serían los aspectos del ciclo de Deming y el desarrollo de herramientas para el análisis causal de problemas.

Administración creativa (Shigeru Kobayashi): estableció que mientras más alta sea la posición de un grupo en equis organización, más difícil será convertirlo en equipo.

1.3.-Enfoques (americano-japonés)

En el ámbito de la gestión de calidad en Estados Unidos, siendo el pionero en este tema, logro formar en sus universidades varios exponentes importantes en el campo de la calidad. Entre estos se encuentran William Edwards Deming, Joseph Moses Juran y Philip Bayard Crosby.

Por otra parte, después de la segunda guerra mundial Japón logro rescatar su economía y paso a ser líder mundial en el tema de calidad esto gracias a la adopción de metodologías de Deming y Juran como antes se mencionó. Metodologías que no tomaron importancia en los Estados Unidos sino después del resurgimiento de las empresas japonesas. Esto dio bases a las empresas y a los autores de dicho país para formular su visión sobre la calidad, aportando estas también herramientas practicas reconocidas a nivel mundial. Tres grandes exponentes en el tema de la calidad en Japón son: Masaaki Imai, Kaoru Ishikawa y Shigeru Kobayashi.

Todas las teorías de ambos enfoques tienen el objetivo de calidad como forma de subsistencia de las compañías, debido a los beneficios que esta trae a las mismas.

Podemos también destacar la importancia que dan los autores al uso de la estadística en el control, prevención y mejoramiento de la calidad, como también a la búsqueda de un mejoramiento continuo sin importar el enfoque que tuvo el autor en crear sus métodos o fases recomendadas para la implantación de sistemas de calidad.

Como diferencia principal en el enfoque americano y japonés, es que el japonés da más énfasis en el valor agregado que puede dar todo colaborador al aportar sus ideas y puntos de vista para mejorar la calidad del producto. Cosa que la perspectiva americana, aunque busca el involucramiento del personal en el tema de conciencia de la calidad, no da un enfoque a apoyar sugerencias de los mismos ya que establecen que el control total de la calidad o de la implantación del mismo está en los directivos.

También como diferencia importante observo que los autores japoneses crean metodologías cuya ejecución no solo implica a el ejercicio en la compañía, sino que pueden ser percibidas como formas de vida en la búsqueda de dar lo mejor de sí, siendo un factor que favorece a la cultura no solo empresarial sino social de Japón, lo cual facilita el involucramiento colectivo por un fin en común que sería el hacer las cosas de la mejor manera posible.

CONCLUSIÓN

Se logrará la calidad máxima de nuestro servicio si las personas que realizan la asistencia al enfermo tienen conocimientos adecuados permanentemente actualizados, si los aplican correctamente para lo que necesitan cuidados adecuados y suficientes y lo hacen poniendo al enfermo como centro de toda actuación, recordando que la persona que se siente enferma acude al hospital generalmente angustiada y se le debe tratar pacientemente.

Es por lo anteriormente expuesto, que se hace necesario la formación de capacidades, la creación científica de alta calidad y la integración de grupos de investigación de gestión del cuidado, en el que participen todos los profesionales de enfermería dedicados a la gestión del cuidado.

Debemos realizar esfuerzos colaborativos de los distintos niveles, para el desarrollo de un conjunto de indicadores orientados a evaluar la gestión del cuidado, creados y validados por

profesionales de enfermería. Lo que permitiría, estructurar acciones de gestión dirigidas a generar impactos positivos en la salud de los usuarios, definiendo estándares de aquellos productos, servicios y procesos del trabajo enfermero que evidencien el comportamiento de las diferentes instituciones de salud desde el punto de vista de calidad y seguridad del cuidado enfermero.

Podemos concluir diciendo que los buenos hospitales son necesarios, eficaces, eficientes, equitativos, de CALIDAD y bien gestionados.

Bibliografía

- Kaoru, I. (1997). *¿Qué es el Control de Calidad? La Modalidad Japonesa* . Colombia: Norma.

- UDS. (ENERO-ABRIL 2022). **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA. LICENCIATURA EN ENFERMERÍA: OCTAVO CUATRIMESTRE.**