

UDS

Mi Universidad

ENSAYO Y CUADROS

SINOPTICOS

Nombre del Alumno: Alejandra Pérez Álvarez

Nombre del tema: Unidad II calidad de atención.

Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor (a): Juana Inés Hernández López

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo

TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

En este ensayo veremos las 4 teorías que soportan el trabajo de calidad y el concepto de calidad.

Desde la aparición de las primeras teorías sobre qué es la calidad y cómo aplicarla al mundo de los negocios, gran cantidad de autores han tratado de crear una definición universal de lo que significa este concepto.

La calidad de 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.

1. TEORÍA DEL CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados:

- Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.
- Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.
- Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.
- Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.
- Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.
- Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.

- Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados.

2. TEORÍA DE LOS 13 PRINCIPIOS

La teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

Las trece reglas son las siguientes:

- Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- Mantener el optimismo.
- Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Ser puntual. Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
- Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
- Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

Según el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen estas trece normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles.

3. TEORÍA DE JOSEPH MURAN

Este ingeniero y abogado rumano emprendió su carrera como asesor en Japón, donde recibió varios méritos debido a su ayuda en el desarrollo del país. Es un autor muy conocido, habiendo publicado once libros sobre el tema de la calidad. Según él, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

- Concretar los peligros de tener una baja calidad
- Adecuar el producto al uso que se le va a dar
- Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente
- Aplicar la mejora constante
- Considerar la calidad como una inversión

4. TRILOGÍA DE JURAN

Por otra parte, Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la “Trilogía de Juran”, y son los siguientes:

- **Planificar la calidad:** Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan al equipo encargado de producirlo.
- **Control de calidad:** El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.
- **Mejora de la calidad:** De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz.

En conclusión si ponemos en practica un poco de cada uno de los puntos podríamos tener un buen soporte en algún trabajo, proyecto, etc. Y así mismo podríamos tener una buena calidad en ellos.

FUENTES: <https://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/>

<http://www.docentes.fcefa.edu.bo/jmercador/wp-content/uploads/sites/46/2013/09/Teorias-de-Calidad.pdf>

2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

QUÉ ES

Ofrecer calidad en salud significa poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder dar la máxima calidad posible



DEFINICIÓN DE LA OMS

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su lado, define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”.



ELEMENTOS DE LA CALIDAD EN SALUD

- Eficacia
- Seguridad
- Centrados en la persona
- Oportunos
- Equitativos
- Integrados
- Eficientes



PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA

El programa de mejora continua en enfermería se trata de utilizar la administración para lograr un servicio eficiente, aunque no se trate específicamente de un mismo ámbito, las practicas utilizadas en el mundo de la gerencia se pueden aplicar para obtener grandes resultados dentro de la rama de la salud.



2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

EVALUACIÓN

El primer paso para comenzar el proceso de mejora continua es evaluar cómo se encuentra la situación, es decir si nos encontramos en una institución pública o privada, cuantos pacientes se reciben a diario, que recursos se disponen para atender en la consulta, la cantidad de personal de enfermeras que se tienen, el horario de atención, la organización dentro del recinto, entre otras interrogantes que sirvan para aportar más datos.



PLATINIFICACIÓN DEL TRABAJO

Si se desean tener metas fijas y concretas, se debe trazar un plan de trabajo en el cual se establezcan metas, fechas, con que personal se va a trabajar, generalmente lleva las siguientes preguntas "Que vamos hacer, cuando lo vamos hacer, quienes lo van hacer, para que se va hacer, por qué lo vamos hacer, objetivos, estrategias a implementar



**2.1.2.
EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD**

**ATENCIÓN
PRIMARIA**

La atención primaria tiene un papel central para el buen funcionamiento del sistema de salud, al ofrecer la atención más eficiente y equitativa a las necesidades de la población. La evaluación es un instrumento clave para la mejora continua de la calidad de la atención y para posibilitar que la toma de decisiones sobre los servicios se base en la evidencia.



**ATENCION
SECUNDARIA**

Al evaluar la calidad de los servicios de salud se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso de prestación de servicios y de la pertinencia, formulación, eficacia, eficiencia y efectividad de los objetivos y metas programadas.



**ATENCION
TERCIARIA**

La atención terciaria en salud es el conjunto de servicios y centros que el sistema de salud de un país pone a disposición de los ciudadanos tanto para tratar las enfermedades menos prevalentes y más graves como para ofrecer terapias para la rehabilitación de los trastornos crónicos, ralentizando su progresión y evitando que la vida de la persona corra peligro.



2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

QUÉ ES

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.



POR QUE LA CALIDAD DE ENFERMERIA

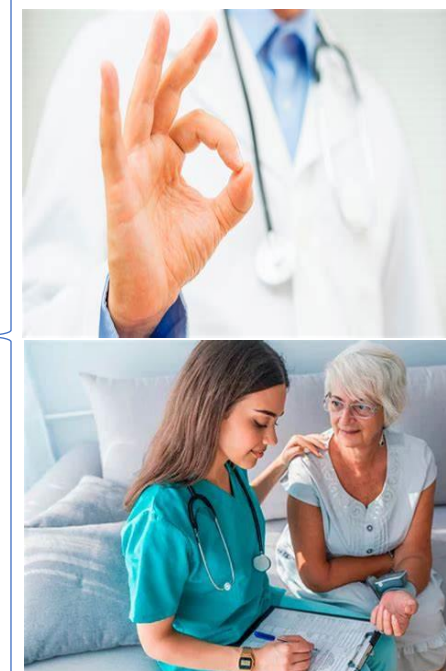
Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad:

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general



OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

El objetivo que persigue la evaluación de los cuidados es mejorar el nivel del conjunto de las atenciones que la enfermería ofrece. No persigue errores para imponer sanciones. 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



2.3. VINCULACIÓN
DE LA CALIDAD
TOTAL CON LA
CALIDAD DE
ATENCIÓN

**DEFINICION
DE CALIDAD
(JURAN)**

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. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal



**MEJORAMIENTO
CONTINUO**

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, y mayor satisfacción.



**ENFOQUE EN
EL USUARIO**

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Los servicios de salud 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



QUÉ ES

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios.



EVALUACIÓN DE ENFERMERIA

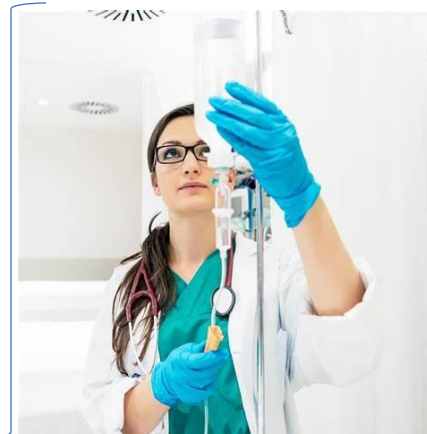
para evaluar la atención de enfermería en unidades psiquiátricas, a través de: procedimientos específicos de enfermería:

- Baño de regadera
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño



INDICADORES

- 1.- Ministración de medicamentos por vía oral
- 2- Vigilancia y control de la venoclisis instalada
- 3.- Trato digno
- 4.- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
- 6.- Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
- 7.- Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
- 8.- Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
- 9.- Notas y registros de enfermería.



2.4. ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.