



**Alumna: Teresa Del Carmen Santiz
Toledo**

**Docente: Pedro Alejandro Bravo
Hernández**

Actividad 1

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

Grado: 8°

Grupo: Enfermería

→ Instrumentos de mejora continua

El proceso de mejora continua es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones. El éxito de cualquier método que actualmente utilizan las organizaciones para gestionar aspectos tales como calidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional o inocuidad alimentaria, depende del compromiso hacia la mejora de todos los niveles, especialmente de la alta dirección, y permite desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, y tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento.

Ciclo PDCA también conocida como Circulo de Deming constituye una estrategia de mejora continua de la calidad de cuatro pasos y es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar. Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas ^{Plan, Do, Check, Act} Plan, Do, Check, Act.

Requisitos de la mejora continua

- Apoyo en la gestión
- Retroalimentación y revisión de los pasos en cada proceso.
- Claridad en la responsabilidad
- Poder de decisión para el trabajador
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso
- La mejora continua como una actividad sostenible en el tiempo y regular no como un arreglo rápido frente a un problema puntual.
- Proceso original bien definido y documentado
- Participación de los responsables del proceso
- Transparencia en la gestión
- Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

→ Calidad de atención en salud

La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario.

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. La Organización Mundial de la Salud (OMS) 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".

- * **Eficiencia:** proporcionar servicios de salud basados en datos probatorios a quienes lo necesitan.
- * **Seguridad:** Evitar lesionar a las personas a las que se dispensa atención.
- * **Centrados en la persona:** Dispensar atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que organizan en torno a las necesidades de las personas.
- * **Oportunos:** Reducir los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan.
- * **Equitativos:** Aportar una atención cuya calidad no varía por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política.
- * **Integrados:** Lograr una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de vida.
- * **Eficientes:** Maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitar el despilfarro.

→ Enfoques (Americano - Japones)

Como diferencia principal en el enfoque americano y 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 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 enfoques 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 japon, lo cual facilita el involucramiento colectivo por un fin en común que sería el hacer las cosas de la mejor manera posible.