



# **Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO: TOMAS VASQUEZ ROSA PATRICIA.**

**TEMA: UNIDAD I ANTECEDENTES, UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION.**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. RUBEN EDUARDO DOMINGESZ**

**LICENCIATURA: ENFERMERIA.**

**CUATRIMESTRE: OCTAVO CUATRIMESTRE.**

**AMATENANGO DE LA FRONTERA CHIAPAS A 24/01/2023.**

## INTRODUCCION

En este tema hablaremos de cada uno de los antecedentes históricos como es la calidad, los enfoques de Japón, hablaremos también de la calidad de los hábitos, los instrumentos de mejora continua y además hablaremos de las evaluaciones continuas de cada uno, las calidades de atención de enfermería como también veremos del cuidador de enfermería ya que estos temas veremos cada uno de sus significados y nos daremos cuenta de cómo abarca cada una de ellas y sus respectivas calidades.

Lo cual más adelante hablaremos de cada una de ellas más a fondo que también abarca el tema de enfermería y veremos su gran importancia que tiene en este tema.

## **UNIDAD 1 ANTECEDENTES, UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION.**

Según la calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. Lo cual en la actualidad existen un gran número de definiciones dadas por estudiosos en el tema, una de ellas es según la sociedad americana. Como de igual forma 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 toda su consecuencia, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la perdida de este. Los japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales.

Posteriormente en el siglo XXI será el siglo de la calidad”. 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 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. Armand V. Feigenbaum, introdujo la famosa frase “Control de calidad total”, su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra además la puesta en marcha; estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Grimea (1858). Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915). El fue conocido como el “padre de la administración científica” y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración, estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas las cuales son: prevención, organización. Sus ideas no sólo contemplaban la administración de una sola organización, pues también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad, debe asegurar la continuidad y perpetuación de la organización en cada una de ellas abarco una gran importancia entre sí.

Por lo cual en eso empezó innumerables razones para explicar el avance de la burocracia frente a las demás formas de asociación, la producción de la máquina con otros modos no mecánicos de producción.

Es por ello que la calidad de salud anterior mente la humanidad continúa evolucionando y la globalización ahora no es lo que fue en el siglo XX. Según el profesor Luciano Vasapollo<sup>12</sup> el contenido efectivo de la globalización, o, mejor dicho, de la competencia global, se da, no por la "mundialización" de los intercambios, sino por aquellas operaciones que tienen que ver con los movimientos del capital, que bajo la forma industrial como bajo la financiera. Es por ello que la calidad de atención médica fue de legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica, y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud, comparados con los resultados de las evaluaciones realizadas por los usuarios de dichos servicios, es por ello que se basaron de la organización desde el artículo 117 hasta el artículo 118; es por ello que existen modos evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención.

En América Latina, uno que ha sido ampliamente utilizado es el "FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública), evaluar la calidad de los servicios de salud, éticos y ontológicos de la práctica a juzgar, se apoya en el expediente clínico, requiere del esfuerzo y la visión compartida de los diferentes actores involucrados con el quehacer sanitario; pasando progresivamente del proceso de autoevaluación al mejoramiento continuo, a través de la implementación de programas de gestión de la calidad. sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad, satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable, características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

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. En muchos casos se tiende a hablar de Garantía de Calidad en vez de control de calidad por la parte coercitiva que lleva la palabra control. Teniendo en cuenta que el volumen de personal de Enfermería es aproximadamente el 50% de la plantilla del hospital, dada la continuidad de la asistencia que presta y el porcentaje del presupuesto global que utiliza El conocimiento de las necesidades de cada uno de los pacientes para sustituirlos o complementarlos de forma que éste alcance el máximo de plenitud y satisfacción posible, evitar molestias, complacer deseos, nace en la filosofía del cuidado enfermero.

El sistema nacional de gestión de la calidad plantea tres dimensiones las cuales son: Calidad Técnica, efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, integralidad, calidad humana, al que se hace en la atención, que se expresa en el uso de tecnología adecuada y el conocimiento científico actualizado. Mientras que asigna el término de calidad del servicio al cómo se hace es por ello que la médica americana (1984), la Calidad de Atención de salud, es aquella atención que contribuye consistentemente a mejorar o mantener la calidad y/o duración de la vida.

## CONCLUSION:

Emos llegado ala conclusión que la calidad de los servicios a estado evolucionando o avanzando año tras año y a que es muy importante lo cual se ha ido mejorando año tras año y también emos llegado ala conclusión que años tras año se a mejorado la calidad de los servicios de salud lo cual hay mejor atención hacia el enfermo, de igual forma los cuidados o los tratos que se le brinda tanto al personal de salud hacia los pacientes es por ello que debemos tener en cuenta que este tema es de alta importancia como personal de salud saber desde su origen hasta hoy en día saber cómo nos ha beneficiado con respecto hacia nuestra persona o población.

cuando llevamos la definición de calidad al campo de los Servicios de Salud toma más relevancia, pues no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera. Por eso es tan importante saber sobre el tema lo cual nos ayuda con nuestra vida diaria.

## BIBLIOGRAFIA:

### [CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA..pdf](#)

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992. HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contínuo. Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologías y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad? Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermería. Ola internacional de enfermería. Bogotá 1993. Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996. Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6\* ed. Madrid: dsevier; 2007. Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado. Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6a ed. Madrid: Elsevier: 2007. Watson J. Watson's caring theory. University of Colorado. Health Sciences Cenlei. School Nursing. [En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en: <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp> Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999