

**Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO:** Galia Consuelo Rodas Pinto.

**TEMA:** ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

**PARCIAL:** I

**Materia:** CALIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA.

**NOMBRE DEL PROFESOR:** RUBÉN EDUARDO DOMÍNGUEZ

**LICENCIATURA:** Enfermería.

**CUATRIMESTRE:** 8

**ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.  
  
Resultados de la calidad  
  
ϖ Empleados con poder.  
  
Las metas principales de los círculos de calidad son  
  
ϖ Que la empresa se desarrolle y mejore.  
ϖ 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.

Hospitales.  
y en 1951 en Estados Unidos la Joint Comisión on Acreditation of Hospitals .  
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 pública 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.

Condiciones ambientales de trabajo  
  
Mantener un ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, etc., con el objetivo de evitar la fatiga.  
  
ϖ Financiera: adquisición y uso del capital.  
  
  
dentro de ellas se encuentran las siguientes.

Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.  
ϖ Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.  
Principios generales de la administración clásica de Fayol Para Fayol las funciones administrativas debían desempeñarse según los principios generales de administración.

Teoría burocrática de Max Weber  
  
Max Weber.  
  
ϖ Formalización. Le da carácter legal a las normas y reglamentos; todas las actividades deben estar definidas por escrito y son detalladas porque buscan abarcar todas las situaciones de la organización.  
ϖ División del trabajo.

Ventajas del modelo burocrático  
  
Weber vio innumerables razones para explicar el avance de la burocracia frente a las demás formas de asociación.  
  
Disfunciones de la burocracia

El comportamiento de las personas no siempre es previsible dentro del modelo burocrático de Weber; observe cómo se presentan consecuencias imprevistas que conducen a la ineficiencia y la imperfección; a estas consecuencias imprevistas se les da el nombre de "disfunciones de la burocracia", responsables del sentido peyorativo que se da al término.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo  
  
Elton Mayo .  
  
El experimento de Hawthorne

1923 había realizado una investigación en una fábrica textil en Filadelfia que presentaba problemas de producción y una rotación anual de personal de cerca de 250%

Entrada o insumo. Es todo lo que entra al sistema, como puede ser material o energía que provoca las actividades del mismo.  
  
ϖ Énfasis en la práctica de las funciones administrativas. Los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa; la teoría sólo es válida cuando se pone en práctica, sin descuidar la parte teórica.  
  
  
Simon, quien ganó el premio Nobel de Economía en 1978; otros exponentes fueron   
McGregor, A. Mas- low, F. Herzberg y R. Likert. Aportaciones de los principales exponentes Herbert Alexander Simon . Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris  
  
El desarrollo organizacional se apega al lado humano de la em-presa.  
  
La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos  
  
ϖ Coordinación para el control.  
ϖ Coordinación para crear el cambio.  
  
Enfoque Americano

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.  
Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas  
  
La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección los japonenses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.  
  
Servicios Estatales de Salud y son quienes aceptan con entendible conformidad lo que se les ofrece. En este sector de la población, donde millones de mexicanos se encuentran en los decires uno y dos de la economía, no está la conciencia de derecho a recibir atención a la salud con mínimos niveles de calidad.  
La mayoría de estos pacientes están resignados y agradecidos de ser recibidos y atendidos, sin importar las horas de espera, los procesos internos, las condiciones del servicio y otros elementos que para otra población son inaceptables.  
  
ϖ Colocar el problema principal en el centro del árbol Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.  
  
No afecta al grupo poblacional que se pretende beneficiar con la solución del problema sino a otros grupos sobre las cuales el proyecto no busca tener mayor impacto.  
  
Para ello, se sigue una causalidad de «abajo hacia arriba».

Al igual que con las causas del problema, es necesario que los efectos a tenerse en cuenta estén sustentados mediante la literatura y fuentes estadísticas revisadas, el diagnóstico realizado del problema y/o la experiencia.  
  
FESP 9 contempla cuatro ejes de evaluación  
  
ϖ El primero efectúa la medición para determinar si el gobierno ha definido con precisión las políticas y los estándares de calidad de la atención para los diferentes niveles de atención a la salud, desde el ámbito de acción local hasta el de los hospitales de alta especialidad.  
  
  
A través de esta medición podemos identificar seis propósitos en la evaluación de la calidad de los servicios de salud  
  
ϖ Determinar el grado de alcance de los objetivos de un programa.  
ϖ Identificar el grado de eficiencia alcanzado.  
ϖ Brindar controles o acciones de mejora de calidad. • Identificar y valorar la efectividad de las estructuras organizacionales y sistemas de prestación de servicios.  
  
  
Es recomendable que la medición del uso de los servicios de salud sea en un lapso mínimo de un año, con el fin de medir las variaciones que presenta la demanda en los diferentes servicios que constituyen la institución de salud.  
  
  
ϖ La cobertura se define como la proporción de necesidades que quedan satisfechas por los servicios que se prestan. La dificultad de aplicar el concepto de cobertura radica en la definición del denominador, pues hay que definir la población que demanda los servicios, y la que realmente los necesita.  
ϖ La evaluación de la eficacia consiste en el análisis del logro de los objetivos, expresándolos, si es posible, como la reducción de los problemas que abordan los servicios.

• Mejora Reconocimiento a los equipos de mejora.

La calidad es un concepto relativo, es el grado de aproximación al modelo teórico ideal.  
Podemos decir que es la diferencia entre "ser" y "querer ser".  
  
  
Podemos hablar de tres razones para justificar el control de calidad  
  
ϖ Las exigencias de gestión.  
ϖ La demanda social.  
ϖ Los imperativos profesionales.  
  
  
Si la respuesta es negativa, no nos podemos permitir el lujo de desconocer tantas cosas.  
  
  
Diagnósticos de Enfermería.  
• Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.  
  
**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.  
  
Acciones enfermeras Podemos distinguir seis fases  
  
Fase. - Definición institucional del Modelo de Enfermería.

Unidad concreta. Los aspectos a monitorizar suelen ser los agradecimientos y las reclamaciones. Un número de reclamaciones alto puede ser positivo, si está potenciado por el propio hospital y sirve para mejorar. Si el cuestionario está bien realizado nos puede valer incluso, si leemos entre líneas, para conocer la opinión de la sociedad y lo que nos demanda o espera de nosotros, para poder anticiparnos y adecuar nuestras respuestas a sus necesidades.  
En el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.