



Mi Universidad

ENSAYO

NOMBRE DEL ALUMNO: María José Hidalgo Roblero.

TEMA: Unida I: Antecedentes, Unidad II: Calidad De Atención.

PARCIAL: I

MATERIA: Calidad De Los Servicios De Enfermería.

NOMBRE DEL PROFESOR: Rubén Eduardo Domínguez García.

LICENCIATURA: Enfermería.

Antecedentes históricos

La calidad, su origen es en latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios.

Hoy en día hay diversas definiciones que se han dado por estudios en el tema, una de ellas es según la sociedad americana para el control de calidad: "conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

La evolución de la calidad: 1. La calidad total va enfocada hacia los productos terminados, que inicia con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificado como aprobado o rechazado.

2. El control estadístico de procesos, el cual inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de los técnicos estadísticos para poder disminuir los costos de inspección.

3. Control total de la calidad o calidad total, la cual nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como los que señalaron anteriormente.

Principios y conceptos de calidad.

La calidad tiene como significado la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

La concepción de clientes internos y externos.

Participación de la dirección en la calidad.

La aplicación de principios y las herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y sus servicios.

Sus resultados de calidad son:

*Costos más bajos

*Ingresos más altos.

* Clientes encantados.

- * Empleados con poder. Importantes conceptos:
- * La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
- * La concepción de clientes internos y externos.
- * La responsabilidad de la dirección en la calidad.
- * La calidad no sólo debe buscarse en el producto, sino en todas las funciones de la organización.
- * La participación del personal en el mejoramiento permanente de la calidad.

Enfoques fundamentales:

- * En foque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente, Reichheld (1996).
- * Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas, etc.
- * Valor de cada persona asociada

Resultados de la calidad

- * Costos más bajos.
- * Ingresos más altos.
- * Clientes encantados.
- * Empleados con poder.

Metas principales de los círculos de calidad:

- * Qué la empresa desarrolle y mejore.
- * Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas.
- * Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- * Calidad es cumplir con los requisitos.
- * El sistema de la calidad es la prevención.

*El estándar de realización es cero defectos.

*La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

La OMS se ha manifestado en interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y en los años ochenta la organización de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo y la administración total de la calidad, cómo también la acreditación en hospitales amplia su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad.

Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick w. Taylor se le conoce como el padre de la administración científica y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración. Experiencias como aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como el director de ingeniería de una compañía hacer era, le ofrecen la oportunidad de conocer en forma directa a los problemas y las actitudes de los trabajadores, además de descubrir las posibilidades de elevación de la productividad.

Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, no perdiendo de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los cuales se desarrolla la administración científica. La dirección obtuvo nuevas asignaciones de funciones y responsabilidades descritas por los cuatro principios siguientes:

*Principio de planeamiento: se trata de sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico práctica por los métodos basados de procedimientos científicos.

*Principio de la preparación: es la selección científica de trabajadores con el fin de que cada uno se le asigna la responsabilidad específica de una tarea para cual el trabajador sea más apto.

*Principio de control: se trata de controlar el trabajo para verificar que lo está haciendo bien según el plan previsto.

*Principio de la ejecución: se trata de distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Principios secundarios de Taylor.

- *. Estudio de tiempos y movimientos
- *Selección científica del trabajador
- *Preocupación por la fatiga
- *Estándar de producción
- *Plan de incentivo salarial.
- *Supervisión funcional
- *Condiciones ambientales de trabajo.

Funciones administrativas del modelo del proceso administrativo de Fayol el cual estipuló que dentro de la empresa deben de existir ciertas etapas para así poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad ministrativa; dentro de ella se encuentra:

- * Previsión: examinar el futuro, calcular el porvenir y prepararlo por medio de un programa de acción.
- *Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil para su funcionamiento, es decir, materiales, herramientas, personal y capital.
- * Dirección: hacer funcionar los planes y sacar el mejor partido posible de los agentes que componen la unidad de trabajo en interés de la empresa.
- * Coordinación: armonizar todas las actividades organizacionales con objeto de facilitar su funcionamiento y éxito.
- * Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra conforme al programa establecido, las órdenes dadas y los principios admitidos.
- * Unidad de mando: cada empleado debe recibir instrucciones sobre determinada operación sólo de una persona.
- * Autoridad y responsabilidad: toda empresa debe tener una persona que la dirija.
- * Unidad de dirección: un programa para cada actividad.

Teoría burocrática de max Weber.

Fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico como social y administrativo, fue contemporánea del movimiento la administración científica, como también las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

Weber proporcionó el modelo burocrático., Desde su perspectiva el término burocracia no tiene un significado peyorativo de uso popular, sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización.

Weber sugiere el modelo de la burocracia el cual debe de estructurarse el sobre las bases de las siguientes características:

*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.

* División del trabajo. Cada miembro de la organización tiene un cargo o función definido previamente en busca de la racionalidad, por tanto, se adapta a los objetivos para buscar la eficiencia.

* Jerarquía. Las líneas de autoridad están bien definidas.

Teoría de las relaciones humanas de Elton mayo.

Esta teoría surgió del resultado de los experimentos realizados en la planta hawthorne de la western electric compañía en Chicago.

La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y se encuentra su expresión, actividad y su desarrollo social dentro de las actividades productivas.

Parámetros del sistema:

*Entrada o insumo punto es todo lo que entra al sistema, Ya sea material o energía que provoca las actividades del mismo.

*Salida o producto. Es lo que sale o se obtiene del sistema una vez que sus subsistemas o elementos interactúan entre sí.

*Procesamiento o transformador punto es la transformación de todo lo que entra al sistema a través de la interacción de los subsistemas que componen al sistema.

*Retroalimentación o retroinformación. Es el sistema que recibe la información en forma continua a través de su ambiente cómo lo cual le permite ajustarse según el resultado que arroja el sistema.

*Ambiente. es aquello que rodea al sistema y esa que proporciona todas las entradas y recibe todas las salidas.

Enfoques americano japonés

Organización para la calidad.

La coordinación de las actividades de la calidad son a través de una organización la cual requiere dos aspectos que es la coordinación para el control y la coordinación para crear el cambio.

La coordinación para el control es una frecuencia, es el punto central de un departamento de calidad.

Las nuevas formas de organización se encuentran dirigidas a eliminar las barreras o las paredes entre los departamentos funcionales.

Enfoque americano

No ve el movimiento de la empresa pero ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

Se conforma de tres personas, en este enfoque dónde cada una de ellas proponen principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejor calidad. Pero enfocándose en la planeación, ejecución, control y actuación.

Instrumentos de mejora continua.

Diagrama de Pareto, es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden resolverlos. Estas barras se acomodan en orden descendente y su orden refleja la importancia o el costo de las causas o categorías que se asocian en las barras. Su uso es para identificar y asignar las prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas como también identificar las categorías de

costos más importantes, comprar causas y comunicar información a los grupos interesados.

Para poder construirlo, el equipo debe de haber recolectado los siguientes datos:

*Establecer las categorías o las causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.

*Calcular los totales acumulados

*Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.

*Dibujar las líneas del total acumulado.

*Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

Calidad de atención en enfermería.

La enfermería como una profesión es dedicada al cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos el cual posee un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quién permanece mayor tiempo con el paciente proporcionándole los cuidados de enfermería que hacen parte de la atención integral que se mide en las instituciones.

Dentro de las instituciones de salud como la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y de la satisfacción del usuario externo como también interno sirviendo como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad.

Calidad es un concepto relativo es el grado de aproximación al modelo teórico ideal se puede decir qué es la diferencia entre "ser" y "querer ser".

Se puede expresar la calidad de la asistencia sanitaria con los siguientes términos: la calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y las expectativas del usuario de los servicios de salud con los recursos humanos y los materiales con los que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual para poder lograr el máximo grado de desarrollo de satisfacción, para el usuario como también para los profesionales.

Tres razones para justificar el control de calidad:

*las exigencias de gestión.

*La demanda social.

*Los imperativos profesionales.

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

El estándar es una declaración explícita de calidad, para poder determinar el grado de cumplimiento se debe contar con indicadores como determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios. La medición de la calidad de la atención de enfermería es importante como extensa, las unidades psiquiátricas no pueden estar ajenas a esto ya que se trabaja con la salud mental y es un factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad.

Para poder evaluar la atención de enfermería en las unidades psiquiátricas se debe de hacer a través de los procedimientos específicos enfermería:

*Baño de regadera

*Alimentación

*Administración de medicamentos por vía oral

*Descanso y sueño.

Estos son los que demuestran y los que permiten planear acciones eficientes y eficaces para mejorar la atención de enfermería, el tiempo de atención que se le dedica al paciente, luego si se obtuvieron la confiabilidad necesaria con él.

Su objetivo es mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, los cuales garantizan las condiciones indispensables para que los cuidados que se proporciona se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.