



NOMBRE DEL ALUMNO: Fatima Gpe. Diaz Camposeco.

TEMA: Calidad en los servicios de enfermería.
PARCIAL: I.

MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería.

NOMBRE DEL PROFESOR: Doc. Ernesto Trujillo López.

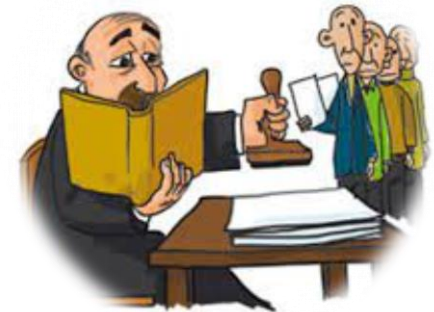
LICENCIATURA: Enfermería.

CUATRIMESTRE: 8°

Disfunciones de la burocracia.

- **Impersonalidad:** se tratan como ocupantes de cargos y no como personas.
- **Directrices convertidas en fines:** Las normas y los reglamentos adquieren valor propio y dejan de ser medios para convertirse en objetivos absolutos.
- **Exceso de formalismo y papeleo:** La tendencia de documentar y formalizar todas las comunicaciones lleva al exceso de trámites.
- **Resistencia a los cambios:** Los empleados se sienten seguros al realizar tareas que dominan y cualquier cambio amenaza su estabilidad.
- **intimidación o riesgo.**
- **Toma de decisiones a cargo de la jerarquía:** La burocracia está apoyada en una rígida jerarquización de la autoridad.

- Conformidad extrema con las reglas y reglamentos de la organización.
- Signos de autoridad: Al enfatizarse en la jerarquía de la autoridad, la burocracia se vale de símbolos que pongan de manifiesto la posición jerárquica de los empleados.
- Dificultad en la atención a clientes y conflictos con el público: Los clientes son atendidos en forma estandarizada, según las rutinas y el procedimiento interno.



Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo.

Elton Mayo (1890-1947).



Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.

Iniciado en 1927 y terminado en 1932. Cambiaron el pensamiento administrativo que hasta entonces estaba enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale.

Codman desarrolla un método que permite medir «los resultados finales» de la asistencia hospitalaria.

En Canadá se crea el consejo canadiense de acreditación de hospitales.

Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de atención médica.

El servicio de calidad de reino adopto, una política formal de calidad y reconoció al pmc.

Empezaron a acreditarse instituciones mas complejas y de urgencias.

1868

1910

1912

1913

1950

1951

1961

1990

1991

1996

2000-2004

Flexner descubrió la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

En USA la (JCAH) permite la generalización de las normas de acreditación de los hospitales y aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad.

El (PEACH) empezó a desarrollarse elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

A consecuencia de los informes de Flexner y Cotman el colegio Americano de cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

En Chile las instituciones de salud se acreditaron en infecciones intrahospitalarias.