



NOMBRE DEL ALUMNO: Jessica Hernández Pérez

TEMA: *Antecedentes y calidad de la atención*

CUATRIMESTRE: “8”

MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería

NOMBRE DEL PROFESOR: Doc. Ernesto Trujillo lopez

LICENCIATURA: Enfermería

ANTECEDENTES

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que 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.

Principios y conceptos

- 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.

Resultados de calidad

- 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.

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.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

-Teoría administrativa científica de Taylor Frederick W. Taylor (1856-1915). 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, responsabilidades descritas por los cuatro principios: -Principio de planeamiento, Principio de la preparación, Principio del control, Principio de la ejecución.

-Teoría administrativa clásica de Fayol Henri Fayol (1841-1925). Fayol vivió de cerca las consecuencias de la Revolución Industrial, la Primera Guerra Mundial. Estudió y se graduó en ingeniería de minas; con el tiempo ingresó en una empresa metalúrgica y carbonífera, lugar donde desarrolló toda su carrera. Sus aportaciones: Universalidad de la administración: Demuestra que en donde haya una organización debe existir una administración (hogar, escuela, empresa, etc.)

-Teoría burocrática de Max Weber: Max Weber (1864-1920). De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, su aportación fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

-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.

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

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. Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación.

Principios para administrar la calidad

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.
3. Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.
4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.
5. Enfoque Japonés

La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios. Teoría Z de William Ouchi. es autor de la teoría Z: Cómo pueden las empresas hacer frente al desafío japonés. Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales que fuesen independientes de los principios propios de la cultura.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

En el sector público hasta el momento no existe la competencia por los pacientes, La oferta de servicios no busca atender a más pacientes para obtener un beneficio, por el contrario, los pacientes que tienen el derecho a acudir a los servicios exceden la capacidad disponible para ofrecerlos. Un tercer grupo de pacientes son aquellos que, sin ser afiliados a ninguna institución, acuden a los servicios públicos, tanto de la Secretaría de Salud federal como de los Servicios Estatales de Salud y son quienes aceptan con entendible conformidad lo que se les ofrece.

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente. El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

- Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.
- Calcular los totales acumulados.
- Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención, Existen diversos métodos para evaluar las políticas o programas en torno de la calidad en la atención.

Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud: se eligen cursos de acción como resultado del análisis sistemático de experiencias pasadas y del reconocimiento de las distintas etapas del proceso,

Tercer nivel. Evaluación de casos(individual) la atención médica en este nivel, también se hace desde una óptica sistémica.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

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

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales. Vuori y Donabedian en un contexto general, indican.

- Motivos éticos y deontológicos
- Motivos sociales y de seguridad:
- Motivos económicos: se precisa eficiencia.
- La calidad no hace muchos años era real.

- Afectivo o de relación de confianza.
- Cognoscitivo o de definición de las necesidades de atención, a través de los Diagnósticos de Enfermería.
- Activo o de aplicación de las acciones y técnicas de enfermería precisas.

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios.

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

Los servicios de salud deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada.