



Nombre del Alumno: Eldha Madai Vázquez Hernández

Parcial: 1

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8

Antecedentes Historicos

La calidad tiene su origen y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios al igual que es un conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente

Evolución de la calidad

Calidad enfocada hacia los productos determinados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos determinados clasificando como aprobado o rechazado.

Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.

Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 incluyendo importantes y novedosos conceptos.

Principales principios y conceptos de calidad

- 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.

Resultados de la calidad:

Costos más bajos.

Ingresos más altos.

Cientes encantados.

Empleados con poder

La calidad significa satisfacción de las necesidades.

La concepción de clientes internos y externos.

La responsabilidad de la dirección en la calidad.

Tres enfoques fundamentales

- Enfoque al cliente, esto es crear la fidelidad del cliente.
- Mejora continua, mediante círculos de calidad.
- Valor de cada persona asociada.

En 1912 Codman desarrolló un método que permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria y en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman del Colegio Americano de Cirujanos

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en la salud y ya en los años ochenta la organización de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo.

El programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

Teoría administrativa científica de Taylor Frederick Taylor (1856-1915). Se le conoce como el padre de la administración científica, su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración sin olvidar los principales métodos científicos son la observación y la medición con los que desarrolló la administración científica.

Principio de planteamiento.

Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por métodos basados en procedimientos científicos.

Principio de la preparación.

La selección científica de trabajadores de modo que cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto.

Principio del control.

Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.

Principio de la ejecución.

Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Principios secundarios de Taylor.

- Estudio de tiempos y movimientos se realiza un estudio y eliminar movimientos inútiles.
- Selección científica del trabajador con delegación adecuada de las personas a la actividad que van a desarrollar.

- Estándar de producción
- Plan de incentivo salarial
- Supervisión funcional
- Condiciones ambientales de trabajo.

Mantener un ambiente favorable de trabajo en cuanto al clima, iluminación, ventilación, con el objetivo de evitar la fatiga. Henri Fayol (1841-1925) fue un pionero en exponer la teoría general de la administración.

Teoría burocrática de Max Weber

Max Weber (1864-1920) fue uno de los fundadores de la sociología moderna, contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo.

Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia y creía que el siglo XX pertenecería a las burocracias, como efectivamente sucedió.

Teoría de las relaciones humanas

Elton Mayo (1890-1947) Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la Planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago, cambiaron el pensamiento administrativo.

Enfoque (Americano - Japonés)

Existen dos aspectos que son:
Coordinación para el control
Coordinación para crear el cambio

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

La coordinación para crear el cambio muchas veces incluye organizaciones paralelas

Enfoque americano

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma para poder llegar al éxito

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

Adoptar la nueva filosofía de la calidad.

Enfoque Japonés

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 continuo.

Ouch, analiza la utilidad de aplicar el enfoque directivo Japonés en el ámbito norteamericano.

Enfoque Japones

La filosofía de Ishikawa se resume en:
El estado ideal del control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria. Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas. El control de calidad es responsabilidad de toda la organización.

7 herramientas básicas para la administración de la calidad

Causa y efecto (también conocida como la espina de pescado o Ishikawa)

Hoja de comprobación

Gráfico de control

Histograma

Diagrama de Pareto

Diagrama de dispersión

Estratificación (alternativamente, diagrama de flujo o diagrama de comportamiento).

Conclusión

En estos temas se relacionan con la calidad que debemos ofrecer un servicio en nuestra área debemos ofrecer un servicio en nuestra área laboral ya que es un proceso para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes en el caso del área de salud, ofrecer servicios de calidad a cada paciente según la necesidad que presente, algunos requieren más atención o procedimientos pero tenemos la posibilidad de dar una atención de calidad basándonos en nuestros conocimientos que la vida y salud del paciente esta en juego con los tratamientos agresivos, por esta razón necesitamos garantizar calidad en los procedimientos y tratamientos como menciona el enfoque americano que no ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma para poder llegar al éxito.

Bibliografía:

(James, 1992)

James, H. H. (1992). *Gerencia estrtegica de las empresas* (6 ed.). (S.A, Ed.) Bogotá: CIE. Recuperado el 2007, de <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>