



Mi Universidad

Nombre del alumno: Karla Mariana Ortiz Domínguez.

Nombre del tema: Súper Nota.

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de enfermería

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería

Cuatrimestre: 8vo.

Comitán de Domínguez a 23 de Enero del 2024.

1.1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado. 2. 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. 3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

- ⊖ 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.



Los tres 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.



1.2.- TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

1.- 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.

2.- Fayol Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el “padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

3.- Max Weber (1864-1920). De origen alemán. Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

4.- Elton Mayo (1890-1947). Introdujo un periodo de descanso, dejó a criterio de los obreros la decisión de cuándo deberían parar las máquinas y contrató una enfermera. Al poco tiempo surgió solidaridad en el grupo, aumentó la producción y disminuyó la rotación. La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas.



2.1.- CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

La calidad es un atributo fundamental de cualquier bien o servicio y se debe fomentar en todas las áreas prioritarias para el desarrollo de los individuos; la salud no debe ser la excepción. Sin embargo, a pesar de los conocimientos, avances y esfuerzos realizados por actores clave en la materia, la ausencia de calidad o de garantías mínimas de ésta en la atención a la salud representa un reto social a nivel mundial, sobre todo, para aquellos países cuyos niveles de desarrollo no han alcanzado estándares deseables y sostenidos para su progreso sanitario y social. La calidad de la atención médica es producto de la interacción que guardan los requisitos legales, administrativos, deontológicos y éticos de la práctica clínica, y las obligaciones institucionales para la prestación de los servicios de salud, comparados con los resultados de las evaluaciones realizadas por los usuarios de dichos servicios.

- El primer nivel de evaluación considera la calidad desde un enfoque integral, donde se incluyen la medición y el logro de las políticas, planes o proyectos institucionales.
- En el segundo nivel, el enfoque reconocido para su implantación es de evaluación de la estructura, proceso y resultado, que permite identificar fortalezas y debilidades en la prestación de la atención médica con que cuenta la población.
- En el tercer nivel se mide la calidad de un servicio de salud para un problema específico, es decir, ante la posible falla, error u omisión en la prestación del servicio médico hacia un usuario en particular.



BIBLIOGRAFIA:

Antología UDS (2024), Calidad de los servicios de enfermería, pag 8-27. 30-35, recuperado el 20 de Enero del 2024, <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>