



Mi Universidad

SÚPER NOTA

NOMBRE DEL ALUMNO: Mauricio de Jesús Aguilar Vázquez.

NOMBRE DEL TEMA: Antecedentes históricos, teorías que soportan el trabajo de calidad, calidad de atención de salud.

NOMBRE DE LA MATERIA: Calidad en los servicios de enfermería.

NOMBRE DEL PROFESOR: María del Carmen López Silva.

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: Licenciatura en Enfermería (LEN).

CUATRIMESTRE: Octavo.

GRUPO: LEN10SSC0121-A

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

CALIDAD

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente



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.

EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos 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 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.



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.



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.



LOS RESULTADOS DE LA CALIDAD

- Costos más bajos.
- Ingresos más altos.
- Clientes encantados.
- Empleados con poder.
- Círculos de calidad La naturaleza de estos círculos de calidad varía dependiendo de los objetivos de cada empresa.



TEORÍAS 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"

Aportaciones:

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos, así como la eliminación clara, la responsabilidad, la separación de la planeación y la operación, la organización de tipo funcional, el uso de estándares en el control, etc.



Teoría administrativa clásica de Fayol Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa"

Aportaciones:

Universalidad de la administración. Demuestra que es una actividad común a todas las organizaciones; en donde haya una organización debe existir una administración. Áreas funcionales. Fayol concibe seis áreas funcionales dentro de la empresa que están relacionadas entre sí: Técnica, comercial, financiera, seguridad, administrativa, contable.



Teoría burocrática de 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.

Ventajas del modelo burocrático:

Racionalidad, precisión en la definición del cargo y la operación, rapidez en las decisiones, univocidad de interpretación, uniformidad de rutinas y procedimientos, continuidad de la organización, reducción de la fricción entre personas, constancia, confiabilidad, subordinación, beneficios para las personas en la organización.



Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

La teoría neoclásica actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Características de la teoría neoclásica

- Énfasis en la práctica de las funciones administrativas.
- Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración.
- Relevancia al enfoque del proceso administrativo.
- Eclecticismo.
- Relevancia en la administración por objetivos (APO).
- Planeación.
- Organización.
- Dirección
- Control.



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.



CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

Art. 117.- A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

Art. 120.- Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.



Atributos de la Calidad



Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

Art. 118.- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.



Bibliografía

UDS. (s.f.). *Plataforma educativa UDS*. Recuperado el 10 de 01 de 2024, de Plataforma educativa UDS:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/9ae1ba40cad27f6890c03d423d18a8ab-LC-LEN801%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENFERMER%C3%8DA.pdf>