



Nombre del alumno:

Danna Paola Jacob Diaz

Nombre del tema:

Antecedentes históricos de calidad de servicio

Parcial:

Primer parcial

Nombre de la materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del profesor:

Ariadne Danahe Vicente Albores

Nombre de la licenciatura:

Lic. Enfermería

Cuatrimestre:

Octavo cuatrimestre

Antecedentes históricos de calidad de servicios en enfermería

La historia de la calidad en los servicios de enfermería ha estado marcada por cambios significativos en los enfoques de atención, la formación de los profesionales y la mejora continua de los cuidados brindados a los pacientes, la calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios, según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): “Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”.

La disciplina profesional de Enfermería tiene sus inicios a mediados del siglo XIX, en épocas donde la guerra era un común denominador en los países europeos, sus orígenes se remontan al acto de cuidar a la persona herida. Con la figura de Florence Nightingale se da el inicio a la disciplina de enfermería, fue la primera teórica que describió a Enfermería y la relaciona con el entorno, abordando con especial interés la observación como elemento primordial para brindar cuidado de Enfermería, y una buena calidad de servicio.

Calidad de servicios

La calidad según la norma ISO 9000 es el “grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con unos requisitos”, dichos requisitos nos los dan los clientes, mediante sus expectativas o de manera explícita, y eso completará la calidad de nuestro servicio, por ello, las actividades que nosotros hagamos para poder llegar al cumplimiento de esos requisitos es lo que llamaremos gestión de la calidad de nuestro servicio.

Entonces, no debemos entender que la calidad es:

- Apariencia. Es un error muy común considerar que la calidad se mide por el aspecto externo de algo. La calidad de un producto o servicio viene dada por la aptitud para satisfacer las exigencias del cliente.
- Intangible. La calidad es fácil de ver y aún más su ausencia. Se puede medir, planificar y mejorar. La calidad total es un término que en la práctica no existe.
- Costosa. La calidad cuesta porque precisa inversión, sin embargo, cuesta más la falta de calidad. El problema es que para darse cuenta de esto hay que calcularlo, y así podremos ver lo que nos cuesta cada uno de los clientes que perdemos o que no ganamos.
- Cosa de producción. Puede que el control de calidad sí, pero la calidad y, en concreto, su gestión, no. El problema es que calcular los costes asociados a producción son más conocidos y, por lo tanto, más fáciles de calcular, pero con casi toda seguridad los costes de «no calidad» asociados a otras áreas diferentes a producción suelen ser mucho más representativos.
- De «los de calidad». Hemos dicho que la calidad y, en concreto, la gestión es de toda la organización. Hay que hacer cosas al mismo tiempo en toda la organización, detectar diferentes errores, que se pueden estar dando al

mismo tiempo, rellenar registros que evidencien la calidad, planificar, ejecutar y analizar al mismo tiempo, etc

Gestión de calidad

La gestión sanitaria como tal, es algo excesivamente amplio, pero desde el punto de vista de un Ministro de Sanidad, su principal objetivo podría ser, que todo el mundo tenga accesibilidad a un sistema sanitario público, con el mayor número de prestaciones sanitarias posibles, en el menor tiempo de respuesta posible, y al menor coste para el usuario potencial y real, impuestos. Esto sería así, si la organización a gestionar fuera la sanidad de un país, pero no, y aunque fuera así, tendríamos que conseguir gestionar las partes para poder llegar a poder conseguir el todo. Las organizaciones sanitarias, al igual que otras organizaciones, tienen elementos que interactúan entre sí. Pero existe una peculiaridad fundamental en el sector sanitario

- Los servicios son producidos y consumidos en el mismo momento.
- El servicio sanitario difícilmente se puede reprocesar.
- El servicio difícilmente puede ser ensayado.
- Las deficiencias de calidad no pueden eliminarse antes de la ejecución.
- El servicio es intangible aunque involucre productos tangibles.
- Los servicios son personalizados y producidos por demanda.
- El servicio no puede ejecutarse antes de su entrega.

La gestión según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización. Según expertos de Ohio recomienda tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización. Un principio de la gestión de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua, en el largo plazo, de las prestaciones por medio de centrarse en el cliente a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas.

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones Juran (2001), llegó a decir "Así como el siglo XX fue el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad". Juran también menciona en su Manual de calidad que el término genérico de "gestión de la calidad total" significa el uso de la vasta colección de filosofías, conceptos, métodos y herramientas usadas actualmente en todo el mundo para gestionar la calidad.

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.

historia en la calidad de salud

La calidad en salud ha evolucionado a lo largo de la historia, y ha sido abordada desde diferentes enfoques

- La calidad en salud comenzó aproximadamente en el año 1780 a.C. con la proclamación del código Hammurabi
- Florence Nightingale, después de la guerra de Crimea en 1858, auspició dos eventos principales, apoyo a la formación de enfermería. Al mismo tiempo, estudió las tasas de mortalidad de los hospitales militares mediante el control del entorno.
- Flexner realizó una evaluación en 1910 de facultades de formación médica y descubrió que no había normas generales en la capacitación médica. Recomendó la estandarización del sistema educativo en todo el continente americano.
- En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir “los resultados finales” de la asistencia hospitalaria
- En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, define la calidad en salud como la atención que maximiza el bienestar del paciente. Este control se ejerce con tres pilares básicos que son: Análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados

La calidad de la atención en salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades. La calidad en salud se mide por el grado de satisfacción del paciente, para ofrecer calidad en salud, se deben poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales.