



Nombre del alumno: Enrique Horacio
Magaña Peralta

Actividad: “Cuadros Sinópticos”

Nombre del profesora: Gabriela
Priego Jiménez

Grupo: “8-Q”

Materia: Calidad en los
Servicios de Enfermería.

“ESTÁNDARES DE CALIDAD”

-TIPOS DE ESTÁNDARES DE CALIDAD-

- Estándares oficiales.
- Estándares de factor.
- Estándares del acuerdo.

-CONCEPTO-

Los estándares calidad permiten que el empresario sepa que tan bueno es el producto o servicio que se esta brindando. También es un producto de referencia que facilita la tarea de fijar unas condiciones mínimas para que los aspectos y características de un producto.

-DEFINICIÓN-

Los estándares de calidad son criterios o reglas establecidas por organización que ayudan a determinar la conformidad de un proceso entre las diferentes naciones.

“ESTÁNDARES DE CALIDAD ISO”

ISO es la organización internacional para la estandarización; esta organización con sede en Ginebra y fundada en 1947 es la mayor organización de normas internacionales del mundo. Actualmente esta estructurada como una federación de organismos.

“PERSONAL CAPACITADO”

Dado que se va a contar con tantos procesos repetibles, el personal que lleva a cabo estas acciones tendrá una definición clara de sus funciones y responsabilidades.

"INDICADOR DE CALIDAD"

-INDICADORES DE GESTIÓN-

Miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetiva.

-CONCEPTO-

Son instrumentos de medición de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

-INDICADORES DE CALIDAD-

- **Generales.** Índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- **Específicos.** Similares a los anteriores, pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- **Ponderados.** Considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia de fallo e incumplimiento.

"CARACTERÍSTICAS-

- Ser realista: es decir, directamente relacionados con las dimensiones significativas de la calidad del proceso, producto o servicio.
- Efectistas y centrados en el verdadero impacto de la calidad.
- Sencillos de calcular y gestionar.



“INDICADORES DE CALIDAD EN ENFERMERÍA”

-OBJETIVOS DE CALIDAD-

- Calidad de técnica y seguridad del paciente.
- Calidad percibida por los usuarios.
- Calidad en la gestión de los servicios de salud.

-PRINCIPALES INDICADORES-

- Trato digno.
- Información veraz.
- Comunicación y coordinación.
- Prevención de caídas.

-CONCEPTO-

Los indicadores seleccionados en este ámbito, del mismo modo que el resto de sectores, deben reunir una serie de propiedades, estos indicadores, además de poderse medir, condición necesaria para evaluar los resultados.

-TIPOS-

- **Relevantes.** Tanto para el análisis de la situación como para favorecer la mejora de los servicios.
- **Validos.** Es decir, tiene que ser capaz de medir lo que realmente quiere medir para mejorar la calidad de los procesos.
- **Sensibles.** Que permitan detectar aquellos casos factibles de mejora.
- **Específicos.** Capaces de plasmar los cambios producidos en una determinada situación.

“ISO 9000”

-CONCEPTO-

Es implementar un sistema de gestión de calidad dentro de una organización, aumentar la productividad, reducir los costos necesarios y garantizar la calidad de los procesos y productos. Iso 9000 es aplicable a empresas y organizaciones de cualquier sector.

-NORMAS-

- **Iso 9000.** “sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”
- **Iso 9001.** “sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”
- **Iso 9004.** “gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de calidad”
- **Iso 19011.** “directrices para la auditoria ambiental y de la calidad”