

## REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Adriana Janeth Pérez García

- Mapa conceptual
- **Materia** Calidad en los servicios de enfermería m
- **Carrera** Enfermería
- **Semestre/  
cuatrimestre** 8vo cuatrimestre

Todo texto se trabajará con Gill San Mt 12, interlineado 1.5

# ANTECEDENTES HISTORICOS

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

Calidad es la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

## Calidad total

Enfocada hacia los productos terminados, clasificando como aprobado o rechazado.

## Evolución

### Control estadístico de procesos

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

Nace y se desarrolla en la época de los años 50

La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

# TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Frederick W. Taylor (1856-1915). Se le conoce como el "padre de la administración científica"

Principios de la administración científica de Taylor

Teoría administrativa clásica de Henri Fayol (1841-1925).

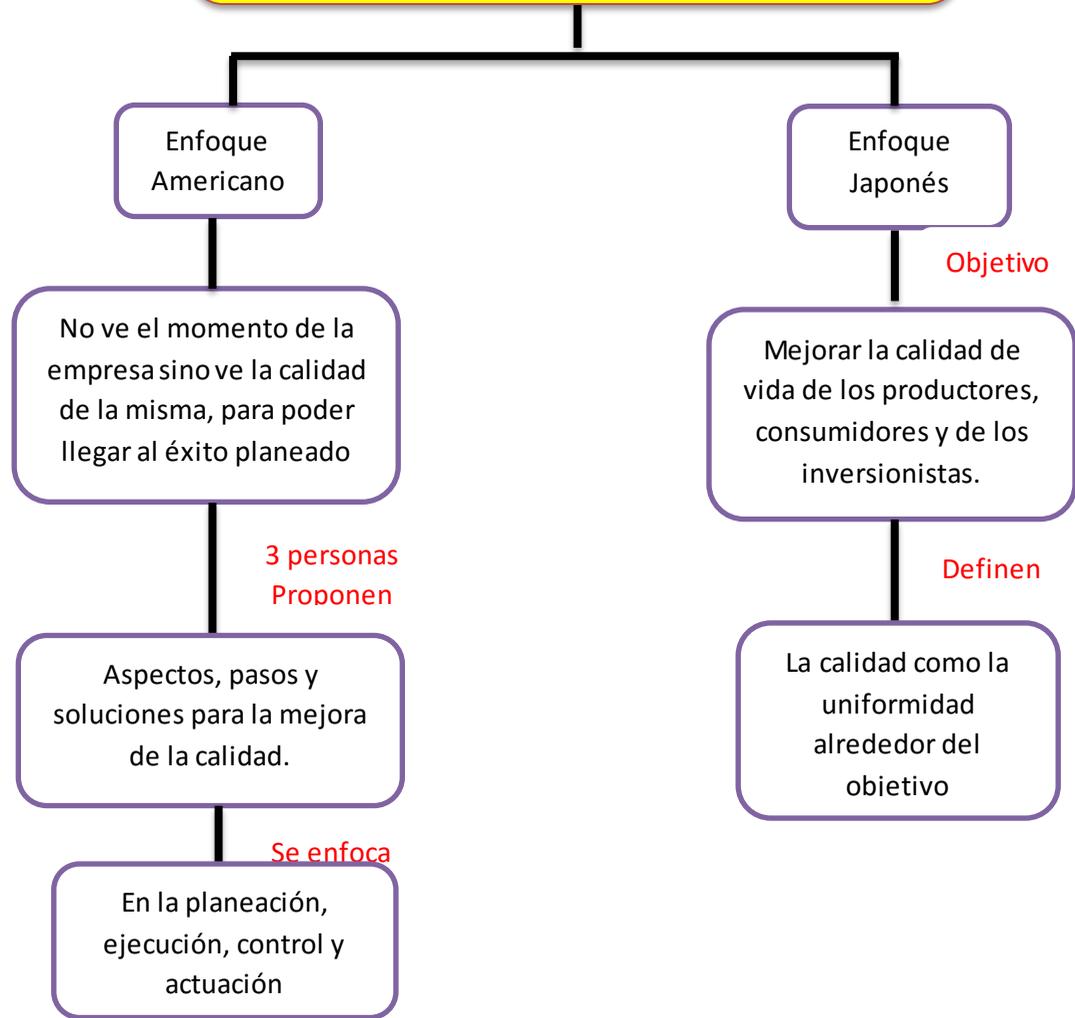
Teoría burocrática de Max Weber (1864-1920)

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1890-1947).

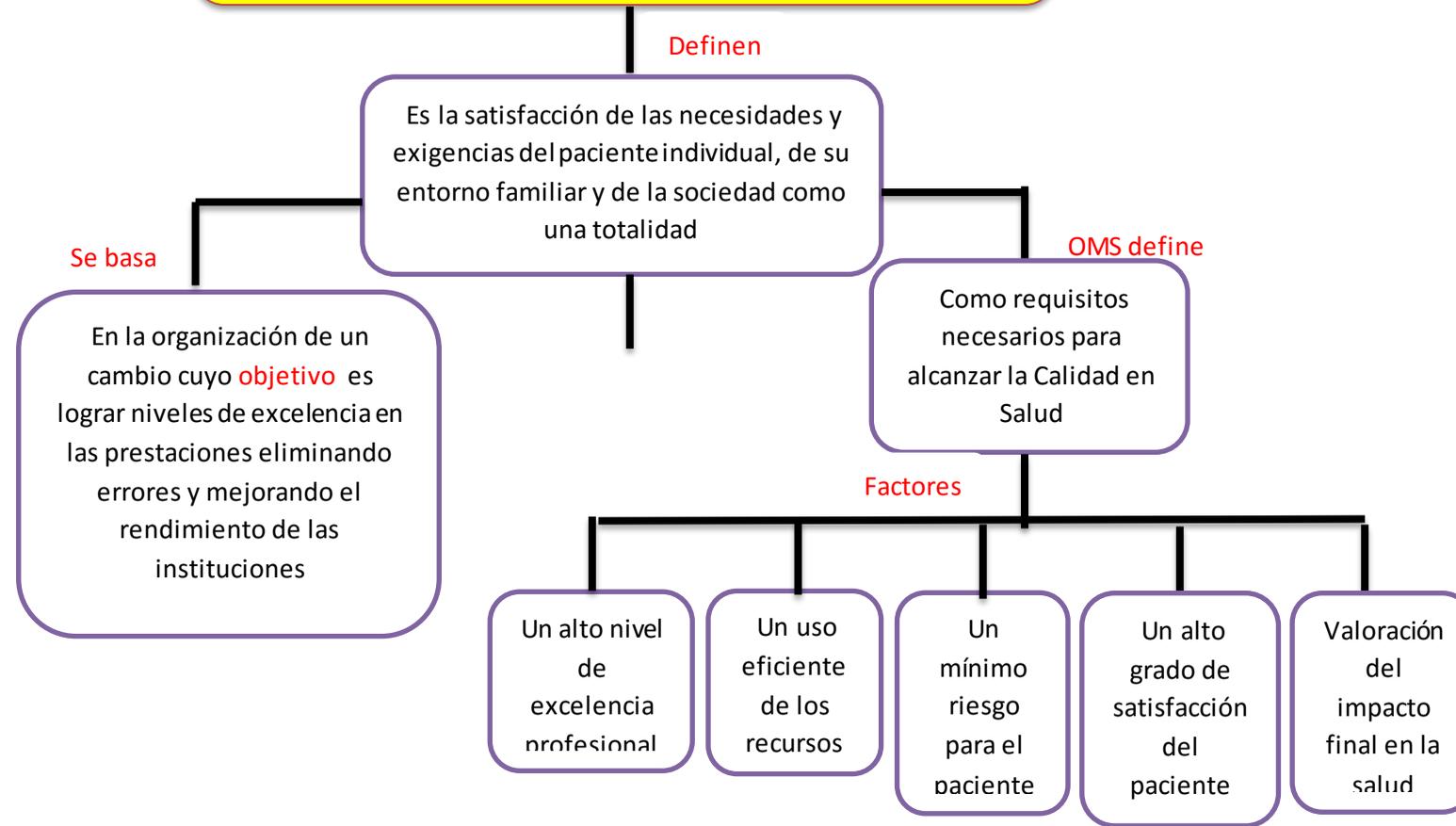
Teoría neoclásica de Druker y O'Donnell

Teoría del comportamiento

# ENFOQUES (Americano-Japonés)



# CALIDAD DE ATENCION DE SALUD



# INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA.

El diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden.

Husos

Las barras se acomodan en orden descendente.

El diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas

Identificar las categorías de costos más importantes.

Comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

Refleja  
La importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las

# EVALUACION DE LA CALIDAD

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

Trabajo en equipo

Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud.

Identificación y selección del Proyecto de Mejora

Creatividad

Resultados

Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Incorpora el enfoque intercultural

# CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

Es la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios

Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de este, pero el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

Enfermería enfrenta la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo para garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

Dimensiones

Calidad técnica

Calidad huma

Entorno de calidad

# VINCULACION DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION.

Conjunto de técnicas que incorpora:

El pensamiento sistémico

El análisis de información

El trabajo de equipos

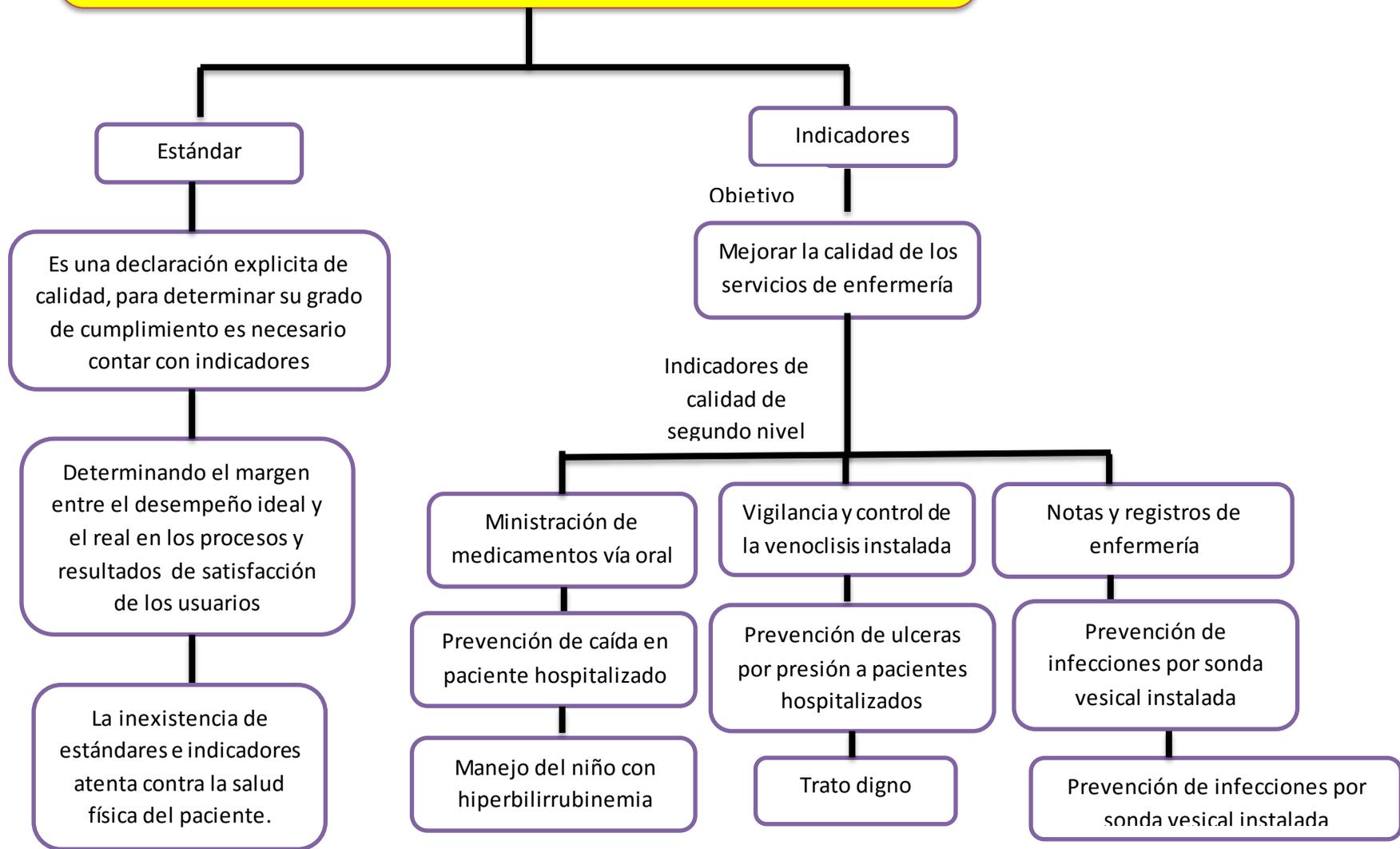
Con el fin de:

Mejores procesos, resultados y mayor satisfacción

Mejoramiento continuo

Incluye no solo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos.

# ESTANDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERIA.



Bibliografía: [antología calidad en los servicios de enfermería pdf](#).