

Alumna:

Itzamaray Martinez Mauricio

Cuatrimestre: Octavo

Grupo: "A"

Docente:

María del Carmen López

Materia:

Calidad de los servicios de enfermería

Mapa Conceptual

UNIDAD I. ANTECEDENTES

Antecedentes históricos.

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

principales principios y conceptos de calidad.

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

2. La concepción de clientes internos y externos.

3. La participación de la dirección en la calidad.

4. La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Resultados de la calidad.

Son:

1. Costos más bajos

2. Ingresos más altos.

3. Clientes encantados.

4. Empleados con poder.

Evolución histórica de la calidad en salud.

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale

En 1858 se introdujo el apoyo a la formación de enfermera.

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.

En el año 1991 el servicio nacional del reino unido adopta una política formal de calidad.

Entre los años 1996 a 2000 se empezaron a acreditar instituciones más complejas y de urgencias.

El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004

En estos momentos aún sigue siendo un poco desconocida, pero ya cada institución de salud con sus respectivas unidades y servicios, está abordando y trabajando este tema.

Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Teoría administrativa científica de Taylor

Principios de la administración científica de Taylor

1. Principio de planeamiento.

2. Principio de la preparación.

3. Principio del control

4. Principio de la ejecución.

Teoría burocrática de Max Weber

Aportaciones

Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Aportaciones

Implicación de la psicología y la fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.

Se establece que la actividad humana dentro de una organización se expresa en forma grupal y no individual.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Aportaciones de los principales exponentes

Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones

Douglas McGregor (1906-1964). Estudiante del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación

Enfoques (Americano-Japonés)

Enfoque Americano

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación.

principios para administrar la calidad

Son:

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.

Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.

Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

Enfoque Japonés

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas.

Diversas prácticas facilitan la gerencia de calidad

Como son:

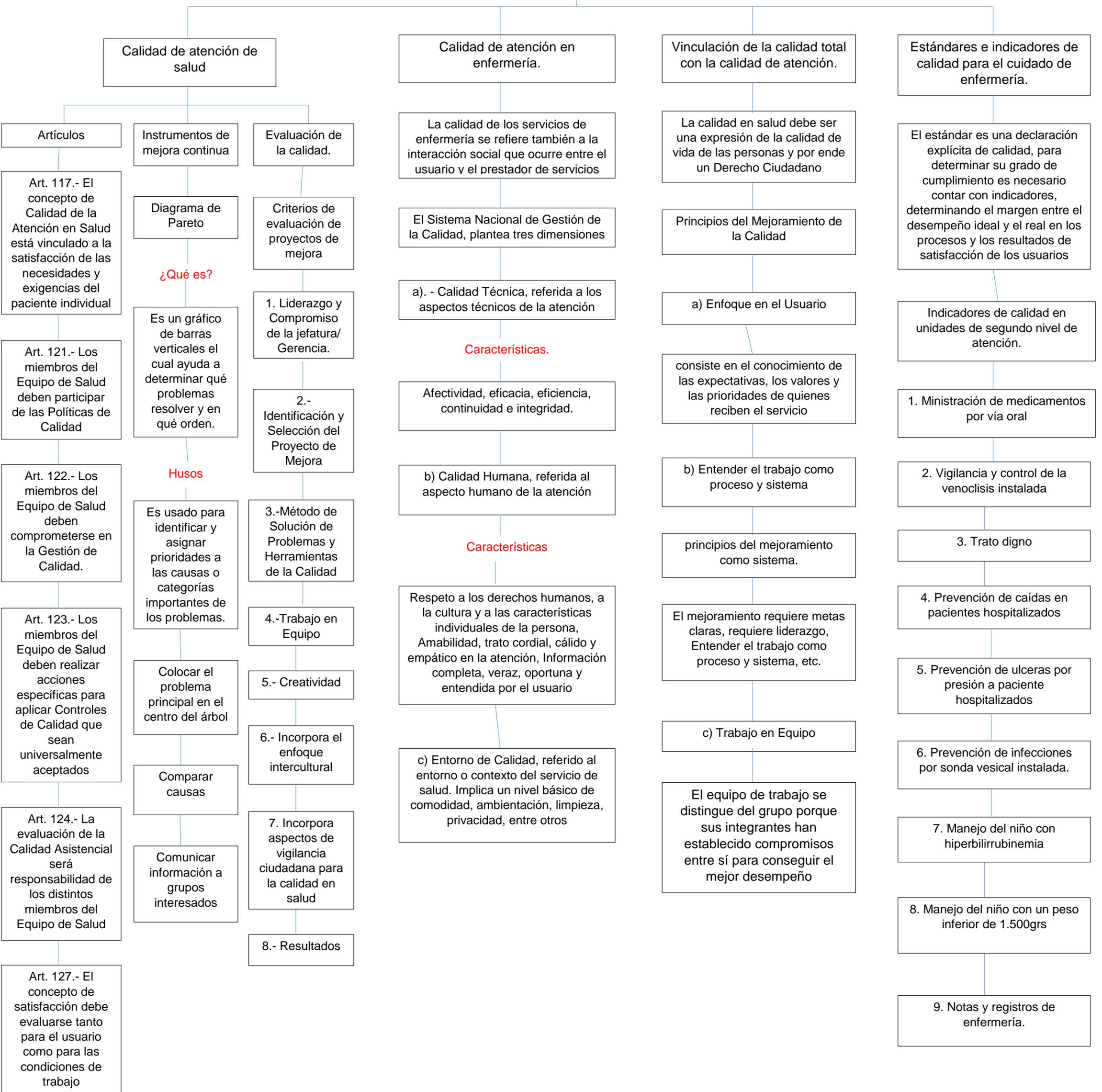
Minimización de inventario en productos en proceso.

Mantenimiento

Revisión diaria de máquinas

Círculos de calidad.

UNIDAD II. CALIDAD DE LA ATENCION



BIBLIOGRAFÍA

UDS. (Enero-abril). Unidad I: Antecedentes y Unidad II: Calidad de la atención. En *Antología: Calidad de los servicios de enfermería*. (págs. 10-51).