



PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del alumno: Paola Lizbeth Trujillo Gómez.

Nombre del profesor: Maria del Carmen Lopez.

Materia: calidad en los servicios de enfermería.

Trabajo: mapa conceptual unidad 1 y unidad 2.

Modalidad: Semiescolarizado.

Grado: 8vo cuatrimestre.

Grupo: "A".

Fecha de entrega: 13/03/2021.

PASIÓN POR EDUCAR

# UNIDAD 1. "ANTECEDENTES"

## 1.1. Antecedentes históricos.

Tiene su origen en latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

1. Inicia con la revolución industrial, que consistió en la inspección de los productos terminados (aprobados o rechazados).

2. Control estadístico de procesos, inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos.

Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolló en la época de los años 50.

La gestión según Senlle 2000, es la acción y efecto de administrar una organización.

En 1910 Flexner, descubrió la ausencia generalizada de normas a la educación médica y recomendó el establecimiento de normas educativas.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria.

## 1.2. Teorías que soportan el trabajo de calidad.

1. "Teoría administrativa clásica de Fayol" conocido como el padre de la teoría administrativa"

Aportaciones: demuestra que es una actividad común en toda organización, en donde haya una organización debe existir una administración.

2. "1. "Teoría administrativa científica de Taylor" se le conoce como el padre de la administración científica.

Aportaciones: principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección del personal etc.

3. "Teoría burocrática de Max Weber" fue uno de los fundadores de la sociología moderna, contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo.

Aportaciones: proporciono el modelo burocrático, busco e mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social.

4. "Teorías de las relaciones humanas de Elton Mayo".

## 1.3. Enfoques (americano-japonés).

1. "Enfoque americano"

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

Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

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

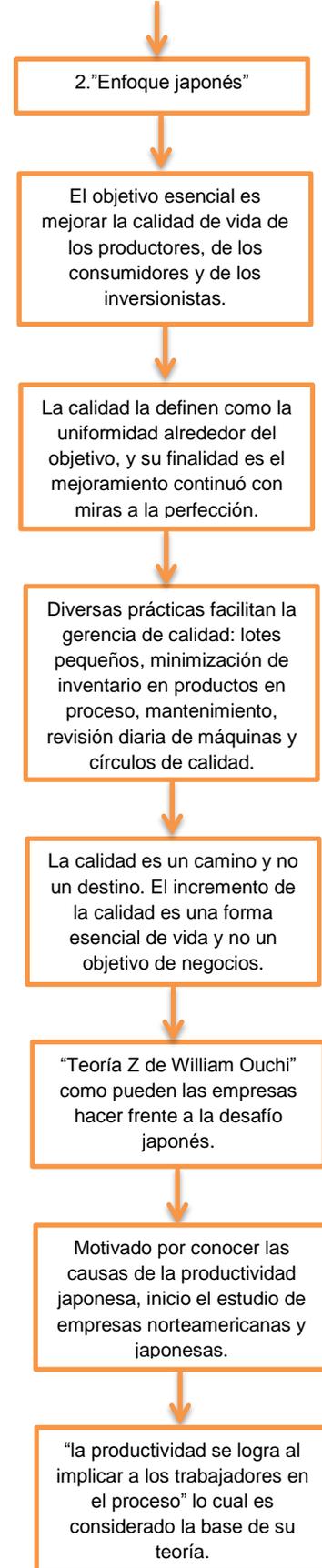
Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.

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.



# UNIDAD II. "CALIDAD DE LA ATENCIÓN"

## 2.2. Calidad de atención de salud.

Art. 117. Es la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual.

Art. 118. Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos mínimo riesgo para el paciente, satisfacción y valoración.

Art. 119. Debe entenderse englobando por tres dimensiones: humana, científico-técnica y económica-financiera.

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

Art. 121. Definiendo objetivos generales, planificación y estrategia para lograrla.

Art. 122. Desarrollada en base al principio por la OMS sobre el derecho de cada ser humano.

## 2.1.1. Instrumentos de mejora continúa.

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

2. Huesos: es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas.

Como

a. establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia.

b. calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado.

c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales. Dividir el eje horizontal y vertical en intervalos equidistantes.

d. Dibujar barras para cada causa o categoría. Usar los datos de frecuencia.

## 2.1.2. Evaluación de calidad.

Permite evidenciar mejoras sustanciales en la atención, que son percibidas con satisfacción por la población.

Para ir superando los problemas identificados, y garantizar la calidad de los servicios de salud.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora:

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.

Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

2.-Identificación y Selección del Proyecto de Mejora.

## 2.2. Calidad de atención de enfermería.

Perfeccionar procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes

La OMS recomendó de gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión.

La satisfacción del paciente es importante en sí, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado.

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente.

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios.

## 2.3. Vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

Atributo definible y susceptible, en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica.

Resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano.

La mejora continua de la calidad utiliza técnicas como el pensamiento sistemático, análisis de información y trabajo en equipo.

La calidad puede mejorar haciendo cambios en los procesos sin necesariamente incrementar la cantidad de recursos utilizados.

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados sino que reduce los costos en la prestación de los servicios.

## 2.4. Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores.

La medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante como extensa.

La inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente.

El equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo y los gastos de la institución.

Procedimientos específicos de enfermería:

Baño de regadera, alimentación, ministración de medicamentos por vía oral y descanso y sueño.

Art. 123. Realizar acciones específicas para aplicar controles de calidad que sean aceptados.

Art. 124. La evaluación de la calidad asistencial será responsabilidad de los miembros del equipo de salud.

Art. 125. Los miembros del equipo de salud deben propender a obtener sistemas de aseguramiento, garantía de la calidad, acciones planificadas y sistematizadas.

Art. 126. Los prestadores como conjunto, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética.

Art. 127. El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

Art. 128. Los administradores como integrantes del equipo de salud deben aceptar y actuar bajo este código para alcanzar la calidad de atención.

e. Dibujar las líneas del total acumulado. Dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la gráfica.

f. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

3. árbol de problemas:

a. Colocar el problema principal en el centro del árbol.

b. Identificar las causas del problema principal.

c. Relacionar las causas entre sí.

d. Agrupar las causas dentro del árbol de causas.

e. Identificar los efectos del problema principal.

f. Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos.

3.-metodo de solución y herramientas de calidad.

Basada en la toma de datos, el análisis estadístico y la aplicación de un método de solución de problemas y herramientas de calidad.

4.-trabajo en equipo.

Conformación del equipo, noción de calidad común, planificación de acciones, gestión del tiempo, relación con personas y áreas clave y la documentación.

5.-creatividad.

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.

6.-incorpora el enfoque intercultural.

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual interviene sus expectativas y percepciones.

El sistema nacional de gestión de la calidad plantea tres dimensiones:

A) calidad técnica:

Referida a os aspectos técnicos de la atención.

Características: efectividad, eficacia, eficiencia y continuidad.

B) calidad humana:

Referida al aspecto humano de la atención

Características: respeto a los derechos humanos, información completa, amabilidad y ética.

c) entorno de calidad:

Referido al entorno o contexto del servicio de salud

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza y privacidad.

Principios del Mejoramiento de la Calidad:

a) Enfoque en el Usuario:

Consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

b) Entender el trabajo como proceso y sistema:

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

c) Trabajo en Equipo:

Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes.

En un equipo de mejoramiento la finalidad común es conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización.

Demostrando que éstos permitirán planear acciones eficientes y eficaces que mejoren la atención de Enfermería.

Indicadores de calidad:

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición.

Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención:

1. Ministración de medicamentos por vía oral.
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno.
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados.
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados.
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia.
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs.

7.-incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud.



A través del proyecto se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.



8.-resultados.



Se examina los resultados planteados/generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización.

9. Notas y registros de enfermería.

## BIBLIOGRAFIA:

Primer mapa: Antología de la materia calidad de los servicios de enfermería. Unidad 1 (pág. 10-36).

Segundo mapa: Antología de la materia calidad de los servicios de enfermería. Unidad 2 (pag.36-51).