



Mapa conceptual

Unidades 1 y 2

- **Nombre de alumno:** Marvi Hernandez Ramos.
- **Materia:** calidad en los servicios de enfermería
- **Nombre del profesor:** Lic. Maria del Carmen López .
- **Carrera:** Lic. En Enfermería
- **Grupo y cuatrimestre:** 8° “A”.

Unidad uno antecedentes históricos

Antecedentes históricos

Origen del latín atributo calidad que es significativo de servicio y de calidad

Principios de la calidad

- *Satisfacción al cliente
- *concepción de clientes internos y externos
- *participación en la calidad
- *mejorar junto el servicio y calidad

- Los resultados son :
- Bajos costos
 - Ingresos altos
 - Cientes satisfechos
 - Empleados con poder

Administración de calidad

Se basa en

- Plantear
- Controlar
- Mejor calidad

Evolución de la calidad en salud

Fechas

- 1858- decodificación de la profesión
- 1910-flexner, normas educativas medicas
- 1912-codman desarrollo del método e clasificación
- 1913-normalización de hospitales
- 1950- acreditación de hospitales
- 1951- parámetros de calidad por primera vez
- 1996/2000- se acredita las instituciones
- 2000/2004- evaluación de calidad de la atención hospitalaria

Americano

No ve el movimiento de la empresa si no la calidad

- Características
- Planeacion
 - Ejecucion
 - Control
 - Actuacion

Teorias que soportan el trabajo de calidad

- Secundarios
- Tiempo y movimiento
 - Selección de trabajo
 - Insensivo salarial
 - Condiciones buenas

- Primarios
- Planteamiento
 - Preparacion
 - Control
 - Ejecucion

Principios

Fredrick w taylor 1856/1951
Padre de la admimidtracion

- Modelo weber
- Formacion
 - Divicion laboral
 - Comunicación formal
 - Competencia laboral
 - Profecionalizacion
 - Previcion del trabajo

La admimistracion en una sola organizacion

Teoria de weber 1864/1920

Experimento hawthorne
Los trabajadores responden a las nesecidades grupales en en area laboral

Teoria de elton mayo

- Características
- Enfasis en funciones administrativas
 - Enfasis en flexibilidad
 - Enfasis en relevancia y enfoque
 - Relevacion
 - Planeacion
 - Organización
 - Direccion
 - control

Actualizo todo y lo adapta al modelo actual de las empresas

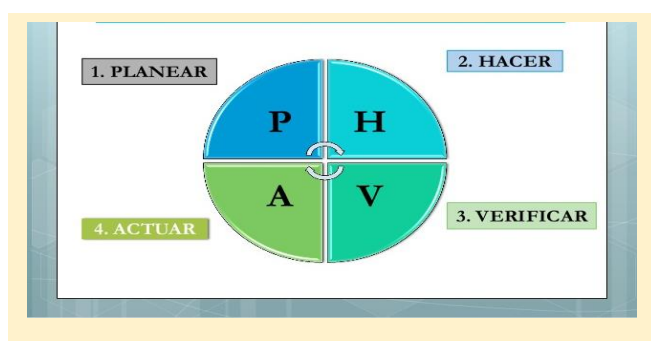
Teoría de Drucker y o donnell

Enfoques

- Coordinacion para el control
- Coordinacion para el cambio

Japones

Mejora la calidad de vida de sus trabajadores
Pensamiento japonés
La calidad se logra al implicar alas trabajadores



Gestion de calidad
El mejor y mas alto nivel que se pueda brindar y alcanzar

Evaluacion de la calidad de asistencia
-prestadores de servicio
-usuarios
-administradores de la salud

Dimenciones
- Humana
- Cientifico/tecnica
- Economico/financiera

Mejoras continuas
-diagrama pareto
-Arbol de problemas

Requisitos según la OMS
-alto nivel de exelencia profesional
-uso correcto de los recursos
-alto grado de satisfaccion
-valoracion del impacto al final

Criterios de evaluacion del proyecto de mejoras
- Liderazgo y compromiso en la genencia o gefatura
- Identificar y seccionar el proyecto a mejorar
- Metodo de mejoras y solucion de problemas y herramientas de calidad
- Trabajo en equipo
- Creatividad
- Incorpora el enfoque intercultural
- Incorpora la vigilancia ciudadana para vigilar la calidad
- Resultados

1. Ministracion de medicamentos via oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevencion de caids en pacientes hospitalizados
5. Prevencion de UPP en pacientes hospitalizados
6. Prevencion de infecciones por sonda intalada
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinea
8. Manejo del niño con peso menos a los 1500 gramos
9. Notas y registros de enfermeria



Proyecto amares

Evaluacion de la calidad

Indicadores de calidad del segundo nivel de atencion

Estandares e indicadores de la calidad para el cuidado de enfermeria

Procedimientos especificos de enfermeria

Baño
Alimentacion
Medicamentos
Descanso y sueño

Calidad en atencioe salud

Unidad 2 Calidad en atención

Vinculacion total de la calidad de atencion

Mejoramamiento de calidad

1. Enfoque en el usuario
2. Enterder el trabajo
3. Trabajo en equipo

Calidad de atencion en enfermeria

-Calidad del cuidado del paciente
-calida de la intitucion
- calida de etica
-calidad de las leyes y la profecion
-satisfacion del paciente

Dimenciones de calidad

Entorno
Nivel basico de comodidad
Limpieza y privacidad

Tecnica
Efectividad
Eficacia
Continuidad
Integridad

Humana
*Respro a los derechos humanos y culturales de toda persona
*Informacion completa en tiempo y forma
*Trato digno
*Empatia

Conclusión

Como mi conclusión de ambas unidades creo que es muy importante que se implementaron todos estos los criterios de calidad a los servicios de salud y gracias a todos los que aportaron su ideas o las distintas teorías que le dieron forma a l sistema de salud y que se siga fortaleciendo y mejorando para que toda persona gozar de este servicio con las mejores prestaciones del servicio y que los profesionales de la salud realmente estén enamorados de su profesión para que puedan ser de ayuda para cualquier paciente que requiera el servicio de y de mi parte quiero concluir que me gusta mucho mi carrera y espero servir de la mejor manera con empatía al usuario de salud.