



Nombre del alumno: Rosmery Magdalena Chic Capriel.

Nombre del profesor: María del Carmen López

Materia: calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: "A"

Mapa conceptual: unidad I antecedentes, unidad II calidad de atención

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.

Evolución de la calidad Se le conoce como el "padre de la"

iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

Calidad total enfocada hacia los productos terminados.

que se 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 estadístico de procesos

que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado

Control total de la calidad o calidad total

Teoria que soportan el trabajo de calidad

Teoría administrativa científica de Taylor. Se le conoce como el "padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración

Principio de la administración

Principio de planeamiento

Principios de preparación

Principio del control

Principio de la ejecución

Función administrativa

Previsión, organización, dirección, coordinación, control.

Enfoques (americano, japones)

Las nuevas formas de organización están dirigidas a eliminar las barreras, o las paredes entre los departamentos funcionales.

Enfoque americano

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

Planeación, ejecución, control, y actuación

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión

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

Enfoque japonés

los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

Su objetivo básico era encontrar los principios de aplicación universal en las unidades empresariales

Unidad II calidad de atención

Calidad de atención de salud

Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

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

Instrumentos de mejora continua

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

usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importante

Uso de datos necesarios

Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia

Calcular los totales acumulados

Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales

Dibujar barras para cada causa o categoría

Dibujar las líneas del total acumulado

Evaluación de la calidad

han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad.

han enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad, en el marco del Sistema Nacional de Gestión de la Calidad. E

Criterios de valuación

Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia

Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Trabajo en Equipo

Creatividad

Calidad de atención de enfermería

el contexto del mundo globalizado, donde la ciencia, la tecnología y la información están dentro del alcance de muchos, las profesiones, y específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo

Por lo tanto, la Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos.

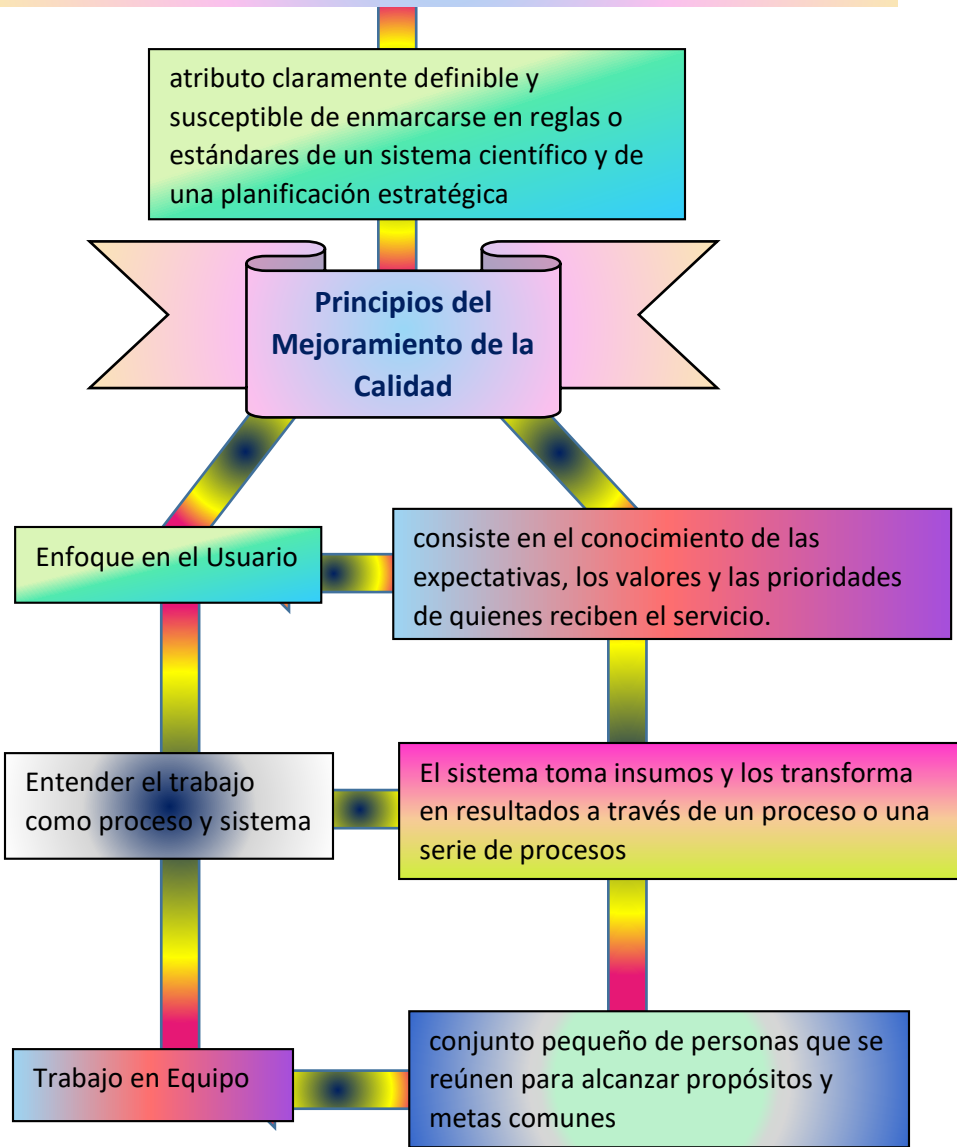
El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres

Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención

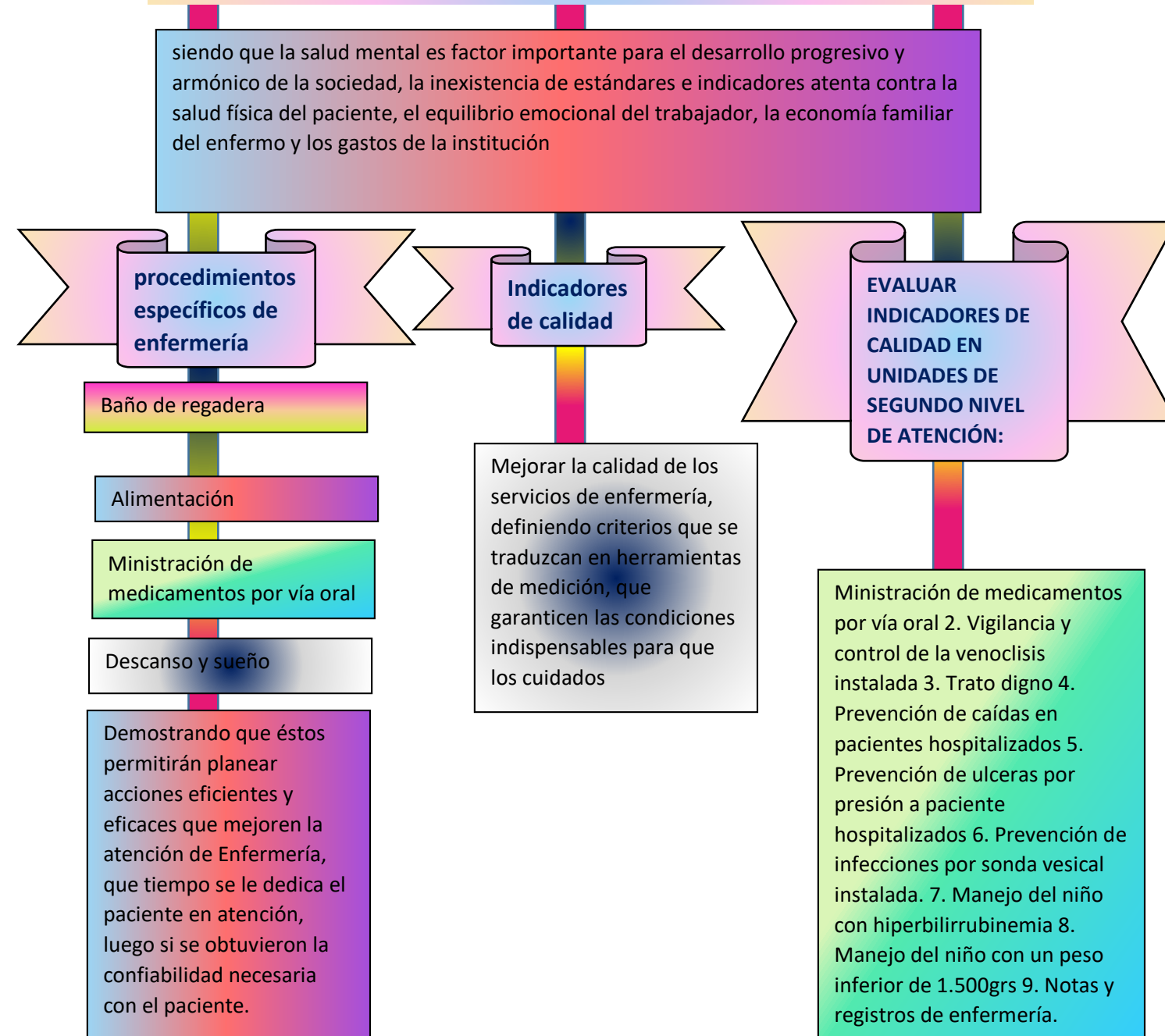
Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención

Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención



Estandares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería



Bibliografía

(ALBRECHT, 1992.)

<http://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/76c70120bc93d6ceae873361e4cebdd0.pdf>