

**ANTECEDENTES Y CALIDAD DE ATENCION  
(Unidad I y II)**



**MAPA CONCEPTUAL**

**ALUMNA:** Yaneth del Rosario Hernández Santiago.

**DOCENTE:** María del Carmen López Silba.

**MATERIA:** Calidad en los servicios de enfermería.

**GRADO:** 8° cuatrimestre

**GRUPO:** B

**LIC. ENFERMERIA GENERAL**

**SEMIESCOLARIZADO**

**13/03/2021**

# ANTECEDENTES

## Antecedentes históricos

### Calidad

Atributo

Propiedad

### Evolución

Calidad total enfocada

Control estadístico de procesos

Control total de calidad

La calidad se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias

### Principios

Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

Concepción de clientes internos y externos

Participación de la dirección en calidad

Aplicación de principios y herramientas

Mejoramiento permanente de calidad

Florence Nightingale

### Pilares

Análisis de la estructura, del proceso y de los resultados

## Teorías que soportan el trabajo de calidad

Frederick W. Taylor (1856-1915)

Padre de la administración científica

### Principios

Planteamiento, preparación, control y ejecución.

Teoría burocrática de Max Weber

Fundador de la sociología moderna

Llevo a cabo un control operativo sobre los seres humanos

Aporto el modelo burocrático

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualiza los conceptos clásicos de la administración

Teoría del comportamiento

Comportamiento individual, grupal y organizacional e incluyó conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendió establecer una administración más humana.

Abraham H. Maslow (1908-1970)

Teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma

## Enfoques (americano-japones)

Coordinación para el control

### Enfoque americano

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

Coordinación para crear el cambio

### Enfoque japonés

Esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

### Enfoques

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.

# CALIDAD DE ATENCION

Calidad de atención de salud

Satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente.

OMS

3 dimensiones

Acto nivel de excelencia profesional

Humana, científica, económica.

Eliminar errores

Instrumentos de mejora continua

Diagrama de Pareto

Gráfico de barras verticales

Determina que problemas resolver y en qué orden

Asignar propiedades a las causas o categorías de los problemas

De mayor frecuencias o costo

Árbol de problemas

Colocar el problema principal en el centro del árbol

Identificar las causas del problema principal

Agrupar las causas dentro del árbol de causas

Identificar los efectos del problema principal

Sustentar los efectos y relacionarlos entre si

Evaluación de calidad

Proyecto amares y misterio de la salud

El Sistema de Gestión de la Calidad plantea como visión el que la calidad sea reconocida explícita y fehacientemente como un valor en la cultura organizacional de los Establecimientos de Salud, que se apliquen metodologías y herramientas de calidad.

Criterios de evaluación

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

Incorpora el eje incultural

Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud

Resultados

