

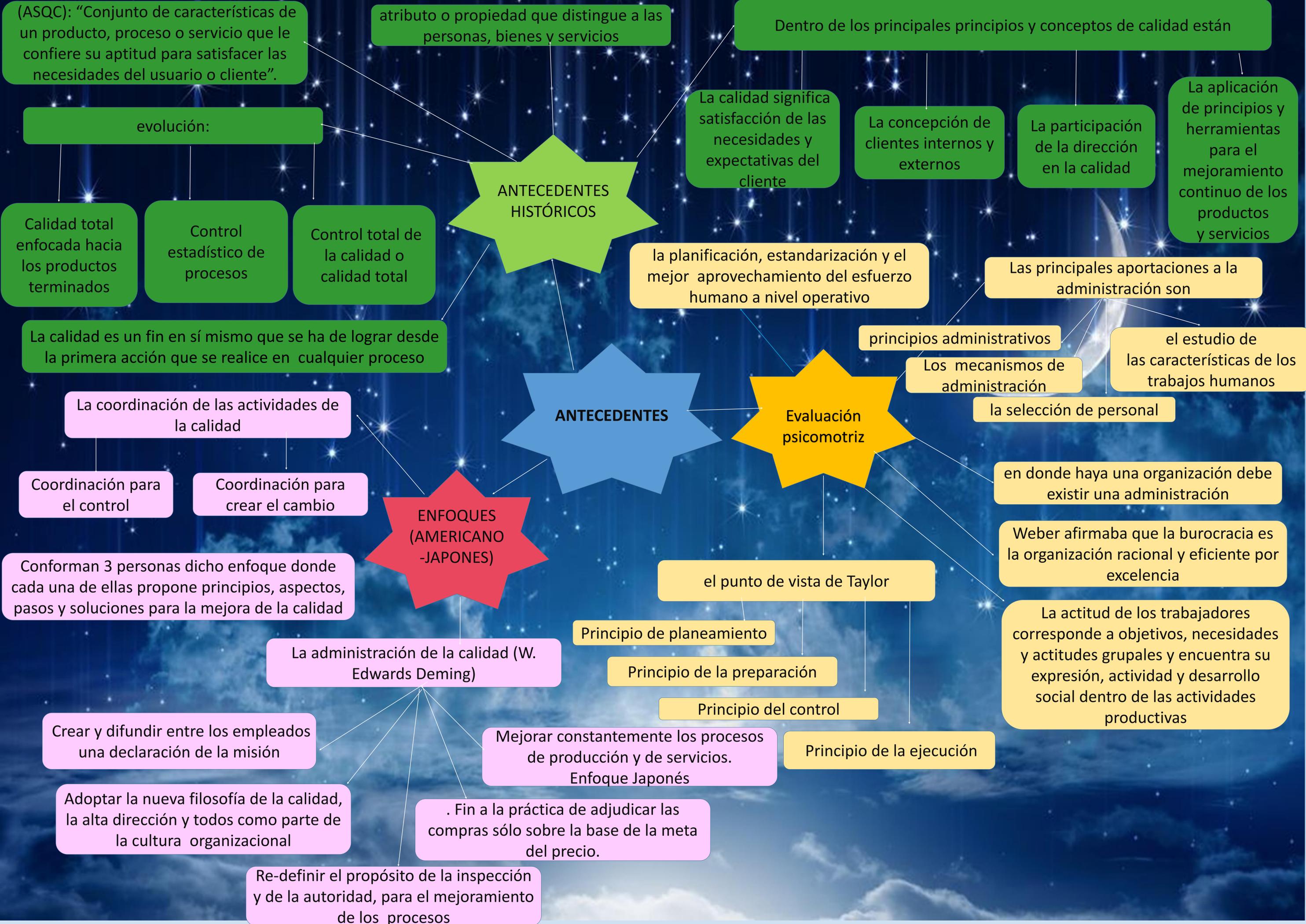


UNIVERSIDAD DEL SURESTE



PROFESOR:
MIRIA DL CARMEN LOPEZ SILBA
MATERIA:
CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA
MODULO: II
LICENCIATURA:
ENFERMERIA
CUATRIMESTRE:
8º
MODALIDAD:
SEMIESCOLARIZADO

ALUMNO:
SELENE MERCEDES LOPEZ LOPEZ
TRABAJO:
MAPA CONCEPTUAL



(ASQC): "Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente".

atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están

evolución:

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

Control estadístico de procesos

Control total de la calidad o calidad total

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

La concepción de clientes internos y externos

La participación de la dirección en la calidad

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

La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso

la planificación, estandarización y el mejor aprovechamiento del esfuerzo humano a nivel operativo

Las principales aportaciones a la administración son

ANTECEDENTES

Evaluación psicomotriz

principios administrativos

Los mecanismos de administración

el estudio de las características de los trabajos humanos

La coordinación de las actividades de la calidad

Coordinación para el control

Coordinación para crear el cambio

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

la selección de personal

en donde haya una organización debe existir una administración

Weber afirmaba que la burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia

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

el punto de vista de Taylor

La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas

La administración de la calidad (W. Edwards Deming)

Principio de planeamiento

Principio de la preparación

Principio del control

Principio de la ejecución

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios. Enfoque Japonés

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

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

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

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

Art. 117

Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad

Art. 118

un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente

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

Art. 121

planificación y estrategia para lograrla, de la organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados

CALIDAD DE LA ATENCION

define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible

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

el mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

Se plantean cuatro principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad

Enfoque en el Usuario

Entender el trabajo como proceso y sistema

Trabajo en Equipo

Calidad Humana

Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella

el cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia

en donde haya una organización debe existir una administración

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Diagrama de Pareto

El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales

Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías

Evaluación de la calidad

impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad

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 enfoque intercultural

Creatividad

estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Calidad Humana

Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella

el cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia

en donde haya una organización debe existir una administración