



**Nombre de alumno:** Deysi Johana Paniagua Morales

**Nombre del profesor:** Lic. Maria del Carmen López Silva

**Nombre del trabajo:** Mapa Conceptual

**Materia:** calidad en servicios de enfermería

**Grado:** 8vo

**Grupo:** "B"



# ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

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

Los principales principios y conceptos de calidad

La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, La concepción de clientes internos y externos, 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 conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

Control total de la calidad o calidad total

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

Metas principales de los círculos de calidad.

Que la empresa desarrolle y mejore, contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos, principales autores y precursores de los conceptos modernos.

Control estadístico de procesos

Inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección

Tres enfoques fundamentales

1.-En foque al cliente: esto es crear fidelidad al cliente. 2.- Mejora continua: mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistemas de sugerencias e ideas creativas. 3.- valor de cada persona asociada.

# Teorías que soportan el trabajo de calidad

Principios de la administración clásica de Taylor

La dirección tuvo nuevas organizaciones de funciones y responsabilidades descritas

Cuatro principios

1.-Principio de planteamiento, 2.-principio de la preparación, 3.- principio de control, 4.- principio de la ejecución

Aportaciones

Fue el primero en intentar sustituir métodos empíricos por métodos científicos.

Teoría clásica de Fayol

Padre de la teoría administrativa

Aportaciones

Demostró que es una actividad común, áreas funcionales, técnicas, financiera, seguridad, administrativa y contable.

Teoría de relaciones humanas Elton

Esta teoría surgió como resultados de experimentos

Aportaciones

Implicación de la psicología, y la filosofía, descubrimiento de la organización social informal.

Teoría burocrática de Max Weber

Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo

Aportaciones

Proporciono el modelo burocrático, fue el primero en mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social

# Calidad de atención de enfermería

La satisfacción del paciente es importante y ha sido sugerida como indicador del cuidado en países desarrollados.

El sistema de gestión de la calidad plantea 3 dimensiones

Entorno de calidad

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

Calidad humana y sus características

Respeto a los derechos humanos, información completa, amabilidad, trato cordial e empático en la atención

Indicadores de calidad

Ministración de medicamentos vía oral, vigilancia y control de la venoclisis instalada, trato digno, prevención de caídas en pacientes hospitalizados, prevención de úlceras de presión, prevención de infección por sonda, notas y registros de enfermería.

Calidad técnica y sus características

Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad e integridad

Procedimientos específicos de enfermería

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