



**Nombre de alumno: Queili yedani  
Escandón López**

**Nombre del profesor: María del  
Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Mapa conceptual**

**Materia: Calidad en los servicios de  
enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

**Grado: 8°**

**Grupo: C"**

# Unidad I

## Antecedentes históricos

La evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente evolución:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados
2. Control estadístico de procesos
3. Control total de la calidad o calidad total

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están:

1. La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.
2. La concepción de clientes internos y externos.
3. La participación de la dirección en la calidad.

Evolución histórica de la calidad en salud

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858), introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente.

## Teorías que soportan el trabajo de calidad

Frederick W. Taylor (1856-1915). 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.

Principios de la administración científica de Taylor

1. Principio de planeamiento.
2. Principio de la preparación.
3. Principio del control.
4. Principio de la ejecución.

Diferentes teorías

- Teoría administrativa clásica de Fayol Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa"
- Teoría burocrática de Max Weber Max Weber (1864-1920)
- Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo Elton Mayo (1890-1947).
- Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell
- Herbert Alexander Simon (1916-2001).
- Douglas McGregor (1906-1964). Estudioso del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación
- Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

## Enfoques americano y japonés

Enfoque Americano

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

Conforman 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad, Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación

Deming propone principios para administrar la calidad

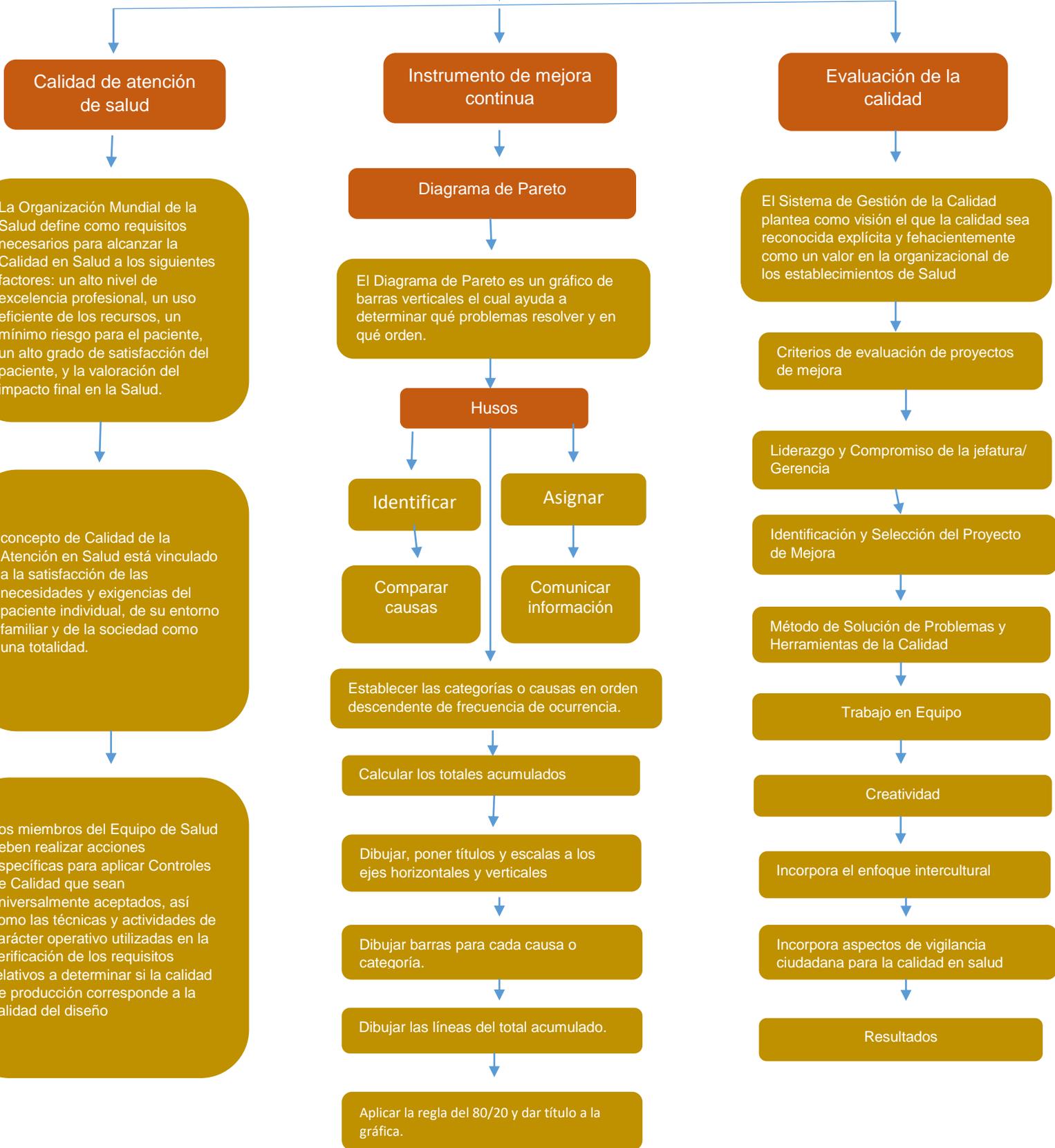
1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.
3. Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.
4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

Enfoque japonés

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

Su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

# Unidad II



# Unidad II



## Unidad II

### Calidad de atención de enfermería

En 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.

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: Efectividad, eficacia, eficiencia y continuidad

Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características: Respeto, información completa, veraz, oportuna y entendida. amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. Y ética.

Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud.

### Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse

Principios del Mejoramiento de la Calidad

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

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición

### Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento

procedimientos específicos de enfermería:

Baño de regadera,  
Alimentación  
Ministración de medicamentos por vía oral  
Descanso y sueño

INDICADORES DE CALIDAD

Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel de atención nivel de atención

### Objetivo

1. Ministración de medicamentos por vía oral
2. Vigilancia y control de la venoclisis instalada
3. Trato digno
4. Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
5. Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
6. Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
7. Manejo del niño con hiperbilirrubinemia