



Materia:	Calidad en los servicios de enfermería
Carrera:	Licenciatura en enfermería.
Cuatrimestre:	Octavo
Profesor (a):	Mari Carmen López Silva
Actividad:	"Mapa"
No de tarea:	Tarea.
Elaborado por:	Víctor Argenis García Gómez
Grupo:	Grupo: "C"
Modalidad:	Semiescolarizado (sábado)
Lugar y fecha:	Comitán de Domínguez, a 11 de marzo del 2021

Unidad 1

Antecedentes históricos

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

Se divide en 3

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.

Control estadístico de procesos

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 total de la calidad o calidad total

nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado. La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Teoría administrativa científica de Tylor

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

Teoría administrativa clásica de Fayol

Padre de la teoría administrativa” fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.
*previsión *organización *dirección
*coordinación *control

Teoría burocrática de Max Weber

fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo
Weber proporcionó el modelo burocrático; desde su perspectiva el término “burocracia”

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

introdujo un periodo de descanso.
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

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Teoría del comportamiento y Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris

Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones. En su teoría concibe a la organización como un sistema de decisiones en donde las personas participan de manera racional, eligiendo y tomando decisiones individuales según las alternativas existentes, relacionadas o no con su trabajo.

Enfoques Americano y japones

Enfoque Americano

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

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

Enfoque Japones

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

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y 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.

La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.

Teoría Z de William Ouchi.

Unidad 2

Calidad de la 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 como una totalidad.

Art. 118.- OMS define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: 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.- englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

Art. 120.- deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Art. 122.- Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad

Art. 123.- Los miembros del Equipo de Salud deben realizar acciones específicas para aplicar Controles de Calidad que sean universalmente aceptados

Art. 127.- El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

Instrumentos de mejora continua

Diagrama de Pareto

Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden

Husos

es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

Evaluación de la calidad

1. Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.

Se evalúa el compromiso y participación de la jefatura / gerencia el apoyo y respaldo al proyecto y a los miembros del equipo.

2.-Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

Se cuenta con herramientas y una metodología para desarrollar la autoevaluación que permita la identificación de las oportunidades de mejora y la selección de proyectos.

3.-Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Se examina el camino para llevar a cabo el proyecto de mejora, basadas en la toma de datos, el análisis estadístico y en la aplicación de un método de solución de problemas y las herramientas de la calidad.

4.-Trabajo en Equipo

Se evalúa la conformación del equipo, el tener una noción de calidad común, la planificación de las acciones, la gestión del tiempo, la gestión de la relación con personas y áreas clave, y la documentación.

5.- Creatividad

Se evalúa la novedad y el ingenio en el diseño de las soluciones y en la forma de implantarlas.

6.- Incorpora el enfoque intercultural

Las acciones planteadas en el proyecto toman en cuenta la cultura de la población a la cual interviene, sus expectativas y percepciones.

7. Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud

A través del proyecto se promueve procesos de vigilancia de la calidad de los servicios de salud desde la población organizada.

8.- Resultados

Se examina los resultados planteados/generados por el proyecto de mejora en el desempeño de la organización.

Instrumentos de mejora continua

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

a).- Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, integridad

b) Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada en las siguientes características: respeto a los derechos humanos, información completa, amabilidad trato cordial, ética.

c) 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

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica. Sostiene que la satisfacción del usuario es la meta principal.

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

a) Enfoque en el Usuario

El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio., limpieza, privacidad, entre otros.

b) Entender el trabajo como proceso y sistema

Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.

c) Trabajo en Equipo

Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes.

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

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
8. Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
9. Notas y registros de enfermería.