Nombre de alumno: Blanca Asuena Pérez Jiménez

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: Mapa conceptual 1ª unidad "ANTECEDENTES"
2ª UNIDAD "CALIDAD DE LA ATENCIÓN"

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8°

Grupo: "C"

Comitán de Domínguez Chiapas a 14 de marzo de 2021

PRIMERA Y SEGUNDA UNIDAD

ANTECENTES

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

ENFOQUE AMERICANO
ENFOQUE JAPONES

ANTECEDENTES

- ANTECEDENTES HISTÓRICOS
  - LA **CALIDAD** ORIGEN Latín SIGNIFICA Atributo que distingue a las personas, bienes y servicios
  - LA Sociedad american apara el control de calidad (ASQC) DEFINE → Conjunto de características de un proceso, producto o servicio para satisfacer las necesidades de un cliente
  - LA **EVOLUCIÓN**
    - -Calidad total a productos terminados
    - -Calidad total
    - -Control estadístico de procesos
  - LOS **PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE CALIDAD**
    - -Satisfacción de necesidades y expectativas del usuario
    - -Clientes internos y externos
    - -Principios y herramientas para mejorar produtos y servicios
  - LOS **RESULTADOS DE CALIDAD**
    - -Costos más bajos
    - -Ingresos más altos
    - -Clientes felices
  - LOS **ENFOQUES FUNDAMENTALES**
    - Valor de cada persona
    - Crear fidelidad del cliente
    - Sugerencias e ideas creativas
  - LAS **METAS PRINCIPALES DE CÍRCULOS DE CALIDAD**
    - Desarrollo y mejora de la empresa
    - Contribuir a la satisfacción de los trabajadores
  - **JOSEPH M. JURAN LA CALIDAD SE BASA:**
    - Mejorar la calidad
    - Controlar
    - Planear
  - **ARMAND V. FEIGENBAUM**
    - Control de calidad
    - Modo de vida corporativa
  - 3 PILARES BÁSICOS **EVOLUCIÓN HISTÓRICA**
    - Análisis de la estructura
    - Análisis del proceso
    - Análisis de resultados
  - PECAH Programa de evaluación de calidad de la atención hospitalaria
  - DESARROLLO año 2000-2004
- TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD
  - **ELTON MAYO** ENFOCADO → En las tareas sin tomar en cuenta a las personas
  - **ABRAHAM H. MASLOW** FORMULÓ → Necesidades humanas organizadas por jerarquías
    - N. Autoestima
    - N. Sociales
    - N. Autorrealización
    - N. Fisiológicas
    - N. Seguridad
  - **FREDERICK W. TAYLOR** → Principios de la administración
    - P. Preparación
    - P. Planteamiento
    - P. Ejecución
    - P. Control
  - **HERBERT ALEXANDER SIMON** → Teoría de las decisiones EXPLICA → Comportamiento humano dentro de las organizaciones
  - **HERZBERG FREDERICK** PROPUSO → Teoría de los dos factores DETERMINA → El comportamiento de las personas en situaciones laborales
- ENFOQUE JAPONÉS Y AMERICANO
  - JAPONÉS — NO SE ENFOCA — En el movimiento de la empresa — SE CENTRA — En la calidad de la empresa — CONFORMA — 3 personas
    - Pasos
    - Principios
    - Aspectos
    - Soluciones
    - Para mejorar la calidad — SE ENFOCA
      - Control
      - Planeación
      - Ejecución
      - Actuación
  - AMERICANO — OBJETIVO — Mejorar la calidad de vida — DE
    - Productores
    - Consumidores
    - Inversionistas
    - Uniformidad al rededor del objetivo — FINALIDAD — Mejorar con miras a la perfección
    - Los japoneses y Crosby — USAN EL — Costo de la calidad para orientar la acción, no como un fin en sí mismo
    - WILLIAM OUCHI — AUTOR — Teoría Z
    - Como pueden hacer las empresas frente al desafío japonés
  - ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD W. EDWARDS DEMING — 14 PRINCIPIOS
    - Mejora de procesos productivos y de servicios
    - Fin a la práctica de adjudicar a las compras
    - Esclarecer el propósito de inspección y autoridad
    - Crear entre empleados una declaración de la misión
    - Adoptar la nueva filosofía de calidad

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

- CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD
  - **2.1 CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD** — ARTICULOS
    - 117:Satisfacción de necesidades y exigencias
    - 118: Alto nivel de excelencia profesional
    - 119: Calidad de salud humana, científica-técnica, ecónimca-financiera
    - 120:Modelos de atención avalados por razonamiento científico y ético-social
    - 121: Definir objetivos generales, impementar programas
    - 122: Lograr el nivel más alto en salud
    - 123: Técnicas y actividades operativas y medira la calidad real
    - 124: Evaluación de calidad asistencial es responsabilidad de diferentes miembros del equipo
    - 125: Infundir confianza
    - 126: Responsabilidad, equidad, igualdad y eficacia
    - 127: Satisfacción evaluada por el usuario
    - 128:Actuar y aceptar conforme al código
  - **2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA**
    - ÁRBOL DE PROBLEMAS — AYUDA A — Determinar problemas a resolver y el orden — USO — Asignar e identificar prioridades a las causas importantes d eun problema
      - Comprar causas y comunicar información — DATOS
        - Cálculo de totales acumulados
        - Dibujar
        - Establecer causas según jerarquías
        - Poner títulos
    - DIAGRAMA DE PARETO — AYUDA A — Establecer causas y efectos de un problema — ORDEN — Forma estructurada — PASOS
      - Colocar el problema principal en el centro del árbol
      - Identificar causas del problema principal
      - Relacionar las causas entre sí
      - Agrupar las causas dentro del árbol
      - Identificar los efectos del problema principal
      - Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí
  - **2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD**
    - Liderazgo y compromiso de jefatura
    - Identificar y seleccionar el proyecto MEJORA
    - Métodos para solucionar problemas y herramientas de calidad
    - Trabajo en equipo
    - Creatividad
    - Incorpora el enfoque intercultural
    - Aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
    - Resultados
- CALIDAD DE ATENCIÓN EEN ENFERMERÍA
  - LA Satisfacción del paciente es importante — SUGIERE — Como indicador de calidad del cuidado en paises desarrollados — EL — SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD — PLANETA — 3 DIMENSIONES
    - **CALIDAD TÉCNICA**
      - Logro de mejores resultados posibles (efectividad)
      - Logro de objetivos (eficacia)
      - Uso adecuado de recursos (eficiencia)
      - Continuidad
      - Integralidad
    - **CALIDAD HUMANA**
      - Respeto a los demás
      - Información completa
      - Trato digno
      - Ética
    - **ENTORNO DE CALIDAD** — REFERIDO
      - Al entorno de servicio de salud
      - Privacidad
      - Ambientación
      - Nivel básico de comodidad
      - Limpieza
      - **STAMATIS** — DEFINE — CALIDAD — Conjunto de atributos entre relaciones interpersonales y aspectos tangibles
- VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN
  - DEFINICIÓN DE **JURAN** — CALIDAD — Atributo definible y suceptible de enmarcarse en reglas de un sistema científico y de una planificación estratégica — RECALCA QUE — El objetivo principal es la satisfacción del usuario — CALIDAD — En salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas — POR TANTO — Un derecho ciudadano, sobre el cual trabajar — LA — Mejora continua de calidad — USA — Conjunto de técnicas
    - Análisis de información
    - Pensamiento sistémico
    - Trabajo en equipo
    - **PRINCIPIOS DEL MEJORAMIENTO DE CALIDAD**
      - Trabajo en equipo
      - Entender el trabajo como proceso y sistema
        - Inspección
        - Medir los avances
        - Cambios en la forma de trabajar
        - Demostrar cambios y avances
        - Mejoramiento con metas claras
        - Mejoramiento con liderazgo
      - Enfoque en el usuario
        - Conocimiento de expectativas
        - Prioridades
        - Valores
- ESTÁNDARES E ENDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA
  - OBJETIVO Mejorar la calidad de los servicios de enfermería
  - **INDICADORES**
    - Ministración de medicamentos vía oral
      - Vigilancia y control de venoclisis instalada
        - Trato digno
        - Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
        - Prevención de UPP en pacientes hospitalizados
    - Prevención de infecciones por sonda vesical instalada
      - Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
        - Manejo del niño con peso inferior a 1.500 grs
        - Notas y registros de enfermería
    - PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERÍA EN UNIDADES PSIQUIÁTRICAS
      - Baño de regadera
      - Alimentación
      - Descanso y sueño
      - Ministración de medicamentos vía oral

BIBLIOGRAFÍA

https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/985f6b01c5d7fb2d8628aed2b7730cf9.pdf