



**Nombre de la alumna: Mercedes Yojani  
Quiñonez Gómez.**

**Nombre de la profesora: María Del Carmen  
López Silba**

**Nombre del trabajo: Mapa conceptual  
(unidad I y II)**

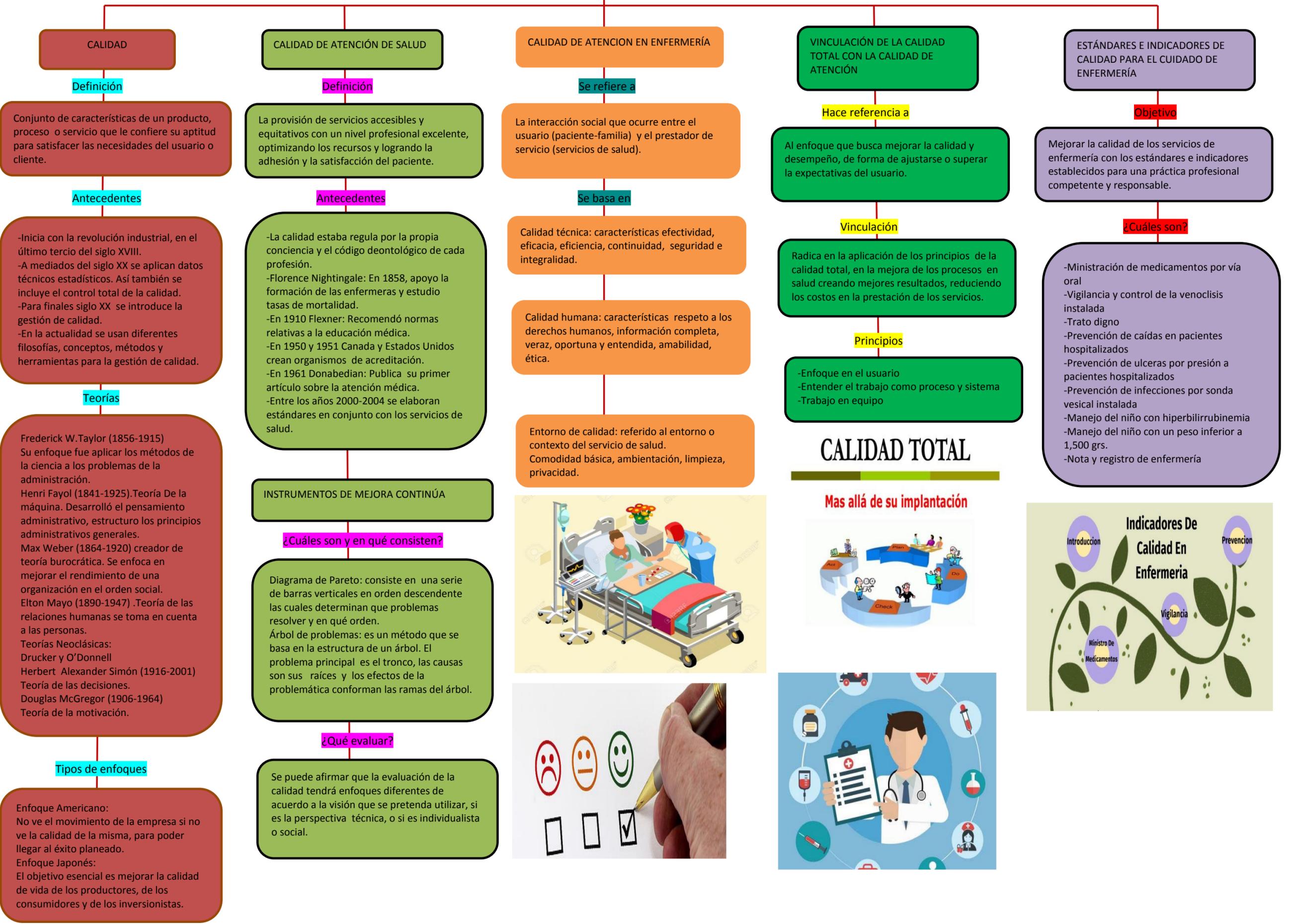
**Materia: Calidad en los servicios de  
enfermería.**

**Grado: 8vo. Cuatrimestre**

**Grupo: 8vo.C**

. Comitán de Domínguez Chiapas a 13 de marzo del 2021

# ANTECEDENTES - CALIDAD DE LA ATENCION



## CALIDAD

### Definición

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

### Antecedentes

- Inicia con la revolución industrial, en el último tercio del siglo XVIII.
- A mediados del siglo XX se aplican datos técnicos estadísticos. Así también se incluye el control total de la calidad.
- Para finales siglo XX se introduce la gestión de calidad.
- En la actualidad se usan diferentes filosofías, conceptos, métodos y herramientas para la gestión de calidad.

### Teorías

Frederick W. Taylor (1856-1915) Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración.  
 Henri Fayol (1841-1925). Teoría De la máquina. Desarrolló el pensamiento administrativo, estructuro los principios administrativos generales.  
 Max Weber (1864-1920) creador de teoría burocrática. Se enfoca en mejorar el rendimiento de una organización en el orden social.  
 Elton Mayo (1890-1947) .Teoría de las relaciones humanas se toma en cuenta a las personas.  
 Teorías Neoclásicas:  
 Drucker y O'Donnell  
 Herbert Alexander Simón (1916-2001) Teoría de las decisiones.  
 Douglas McGregor (1906-1964) Teoría de la motivación.

### Tipos de enfoques

Enfoque Americano:  
 No ve el movimiento de la empresa si no ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.  
 Enfoque Japonés:  
 El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas.

## CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

### Definición

La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del paciente.

### Antecedentes

- La calidad estaba reglada por la propia conciencia y el código deontológico de cada profesión.
- Florence Nightingale: En 1858, apoyo la formación de las enfermeras y estudio tasas de mortalidad.
- En 1910 Flexner: Recomendó normas relativas a la educación médica.
- En 1950 y 1951 Canada y Estados Unidos crean organismos de acreditación.
- En 1961 Donabedian: Publica su primer artículo sobre la atención médica.
- Entre los años 2000-2004 se elaboran estándares en conjunto con los servicios de salud.

## INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

### ¿Cuáles son y en qué consisten?

Diagrama de Pareto: consiste en una serie de barras verticales en orden descendente las cuales determinan que problemas resolver y en qué orden.  
 Árbol de problemas: es un método que se basa en la estructura de un árbol. El problema principal es el tronco, las causas son sus raíces y los efectos de la problemática conforman las ramas del árbol.

### ¿Qué evaluar?

Se puede afirmar que la evaluación de la calidad tendrá enfoques diferentes de acuerdo a la visión que se pretenda utilizar, si es la perspectiva técnica, o si es individualista o social.

## CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERÍA

### Se refiere a

La interacción social que ocurre entre el usuario (paciente-familia) y el prestador de servicio (servicios de salud).

### Se basa en

Calidad técnica: características efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.  
 Calidad humana: características respeto a los derechos humanos, información completa, veraz, oportuna y entendida, amabilidad, ética.  
 Entorno de calidad: referido al entorno o contexto del servicio de salud. Comodidad básica, ambientación, limpieza, privacidad.



## VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

### Hace referencia a

Al enfoque que busca mejorar la calidad y desempeño, de forma de ajustarse o superar la expectativas del usuario.

### Vinculación

Radica en la aplicación de los principios de la calidad total, en la mejora de los procesos en salud creando mejores resultados, reduciendo los costos en la prestación de los servicios.

### Principios

- Enfoque en el usuario
- Entender el trabajo como proceso y sistema
- Trabajo en equipo

## CALIDAD TOTAL

### Mas allá de su implantación



## ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

### Objetivo

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería con los estándares e indicadores establecidos para una práctica profesional competente y responsable.

### ¿Cuáles son?

- Ministración de medicamentos por vía oral
- Vigilancia y control de la venoclisis instalada
- Trato digno
- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- Prevención de úlceras por presión a pacientes hospitalizados
- Prevención de infecciones por sonda vesical instalada
- Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
- Manejo del niño con un peso inferior a 1,500 grs.
- Nota y registro de enfermería



## SINTESIS

Desde las primeras civilizaciones el ser humano ha realizado, la selección de los productos que consumía, esta selección puede entenderse como una mejora en la calidad de estos productos.

En la época contemporánea la mejora de la calidad se aplica primeramente a mediados del siglo XVIII a principios de la revolución industrial en Inglaterra, aplicado sobre todo a los productos manufacturados, posteriormente este término y las técnicas, principios empleados se extiende a otros sectores como los servicios de salud los cuales en un principio la calidad hacía referencia a las tecnologías aplicadas en este rubro, en la actualidad además de esto y las técnicas médicas se incluye la calidez humana que se le brinda al paciente basado en los derechos humanos.

Entonces calidad en salud puede definirse como: La provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del paciente.

Por ello se ha tratado de estandarizar los indicadores de calidad en todo el mundo. Con lo que se puede concluir que el objetivo principal de mejorar la calidad de los servicios de enfermería con los estándares e indicadores establecidos para una práctica profesional competente y responsable.