Nombre de alumno: Carlos Eduardo Morales García

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Nombre del trabajo: Mapa conceptual 1° y 2ª unidad

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8º

Grupo: "C"

Comitán de Domínguez Chiapas a 14 de marzo de 2021.

UNIDAD 1 "ANTECEDENTES HISTÓRICOS"

1.1 "ANTECEDENTES HISTÓRICOS" "CALIDAD"

- METAS PRINCIPALES
  - SON
  - Trabajadores satisfechos por medio de talleres
  - Mejoramiento y desarrollo de la empresa
- RESULTADOS
  - SON
  - Empoderamiento
  - Costos más bajos
  - Más ingresos
  - Clientes satisfechos
- PRINCIPIOS Y CONCEPTOS
  - Participación de la dirección en la calidad
  - Principios y herramientas para mejorar los productos y servicios
  - Concepción de clientes internos y externos
  - Satisfacción de necesidades y expectativas
- PHILIP B. CROSBY
  - PROPUSO UN
  - Programa de 14 necesidades "cero defectos"
- JOSEP M. JURAN
  - La administración de calidad se basa en
    - Controlar
    - Mejorar la calidad
    - Planear
- EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD EN SALUD
  - REGULADA POR
    - Conciencia propia y código deontológico
    - profesión florence Nighttingale después a la guerra de crimea
- EVOLUCIÓN
  - Calidad total enfocada a productos terminados
  - Control estadístico de procesos
  - Control de calidad
- Sociedad americana para el control de calidad (ASQC)
  - SEGÚN
  - ES
  - Conjunto de características de un producto, proceso o servicio para satisfacer las necesidades del usuario o cliente

1.2 "TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD"

- FREDERICK W. TAYLOR
  - PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN
    - De planeamiento
    - De la preparación
    - De ejecución
    - De control
- MAX WEBER
  - Teoría burocrática
    - CONTRIBUYÓ
    - Pensamiento económico, social y administrativo
  - Jerarquía, impersonalidad
    - CARACTERÍSTICAS
    - División de trabajo
    - Competencia personal
    - Ventajas
      - Confiabilidad
      - Racionalidad
      - Constancia
- ABRAHAM H. MASLOW
  - FORMULÓ
  - Necesidades humanas se encuentran organizadas por jerarquías
    - Seguridad
    - Autoestima
    - Sociales
    - De autorrealización
    - Fisiológicas
- HENRY FAYOL
  - TEORÍA ADMINISTRATIVA CLÁSICA
    - APORTACIÓN
    - Universalidad de la administración
      - SON
      - FUNCIONES
        - Dirección
        - Organización
        - Coordinación
        - Control
        - Previsión

1.3 ENFOQUE AMERICANO Y JAPONÉS

- AMERICANO
  - SE ENFOCA
    - En la calidad de la empresa
  - PROPONE
    - Principios
    - Pasos
    - Aspectos
    - Soluciones
      - PARA
      - Mejorar la calidad
  - SE ENFOCA
    - Control
      - Planeación
    - Actuación
    - Ejecución
- JAPONÉS
  - OBJETIVO
  - Mejorar la calidad de vida
    - Productores
    - Consumidores
    - Inverisionistas

2.1, 2.1.1, 2.1.2 "CALIDAD DE ATENCIÒN EN SALUD, INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTÍNUA Y EVALUACIÒN DE LA CALIDAD"

- 2.1.2 "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD"
  - CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS MEJORA
    - Liderazgio y compromiso de gerencia
    - Identificación y selección del proyecto mejora
    - Solución de problemas y herramientas de calidad
    - Trabajo en equipo
    - Creatividad
    - Enfoque intercultural
    - Aspectos de vigilancia ciudadana para calidad en salud
    - Resultados
- 2.1.1 "INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA"
  - DIAGRAMA DE PARETO
    - ES UN
    - Método que busca establecer causas y efectos de un problema
  - ÁRBOL DE PROBLEMAS
    - OBJETIVO
    - Determinar los problemas a resolver y en qué orden
    - USOS
    - Identificar y asignar prioridades Comparar causas
- 2.1 "CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD"
  - ARTÍCULOS
    - 117
      - Satisfacción de necesidades y exigencias
    - 118
      - Alto nivel de excelencia profesional, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción para el paciente
    - 119
      - Humana científica-técnica económico-financiera
    - 120
      - Razonamiento ético-social y científico
    - 121
      - Definir objetivos generales, implementación de programas, organización, planificación y estrategias
    - 122
      - Lograr el más alto nivel de salud
    - 123
      - Técnicas y actividades operativas para medir la calidad real
    - 124
      - Responsabilidad de equipos de salud, prestadores, usuarios, administradores
    - 125
      - Acciones sistematizadas, planificadas para infundir confianza
        - 126
          - Responsabilidad conducta ética Equidad Eficacia Eficiencia
        - 127
          - La satisfacción debe ser evaluada por el usuario
        - 128
          - Actuar y aceptar el código

UNIDAD 2 "CALIDAD DE LA ATENCIÓN"

2.4 "ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

- INDICADORES DE CALIDAD 2ª NIVEL DE ATENCIÒN
  - Característica específica, observable y medible
  - Manejo dle niño con peso inferior a 1.500 grs
  - Manejo del niño con Hiperbilirrubinemia
  - Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
  - Notas y registros de enfermerìa
  - Prevención de UPP en pacientes hospitalizados
  - Vigilancia y control de venoclisis instalada
  - Trato digno
  - Ministración de medicamentos V.O
- INDICADOR
  - ES UNA
  - Característica específica, observable y medible
    - PARA
    - Mostrar cambios y progresos
      - DETERMINANDO
      - Margen entre el desempeño ideal y el real
- ESTÁNDAR
  - ES UNA
  - Declaración explícita de calidad
    - Y ASÌ
    - poder determinar el grado de cumplimiento

2.3 "VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

- TRABAJO EN EQUIPO
  - MEJORAR
  - Servicio
  - Proceso
  - Toda la organización
  - Áreas de trabajo
- PRINCIPIOS DEL MEJORAMIENTO DE CALIDAD
  - ENFOQUE EN EL USUARIO
    - Conocimientos de expectativas, valores y prioridades de quien recibe el servicio
  - ENTENDER EL TRABAJO COMO PROCESO Y SISTEMA
    - PRINCIPIOS
    - Inspección con estrategia de mejorar
    - Reducción de desperdicios
    - Demostrar cambios
    - Avances
    - Metas claras
    - Liderazgo
- JURAN
  - CALIDAD
    - Atributo definible y suceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y planificación estratégica
    - META PRINCIPAL
    - Satisfacción del usuario

2.2 "CALIDAD DE ATENCIÒN DE ENFERMERÌA"

- Interacción social entre el usuario y el prestador de servicios
  - ES LA
  - Atención que contribuye a mejorar y mantener la calidad o duración de la vida
- EL SISTEMA NACIONAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 3 DIMENSIONES
  - CALIDAD HUMANA
    - Empatía
    - Calidad
    - Trato digno
    - Amabilidad
    - Respeto a los derechos humanos
    - Información completa y veraz
    - Ética
  - CALIDAD TÉCNICA
    - Integridad
      - Continuidad
    - Efectividad
    - Eficacia
    - Eficiencia
  - ENTORNO DE CALIDAD
    - Ambientación
    - Comidad
    - Calidad
    - Limpieza

BIBLIOGRAFÍA:

https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LEN/535a0e5f228afe7acdcaa2709f3e237e-LC-LEN801.pdf