

**Nombre de alumnos:** Esmeralda Aguilar  
Avendaño

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

**Nombre del trabajo:** Mapa conceptual

**Materia:** Calidad en los Servicios de Enfermería

**Grado:** 7° cuatrimestre

**Grupo:** "C"

# "ANTECEDENTES"

## ANTECEDENTES HISTORICOS

1.- revolución industrial que consistió en la inspección de productos terminados clasificado como aprobado o rechazado

2.- control estadístico de procesos, iniciado en la primera mitad de este siglo.

3.- control total de calidad que nace y se desarrolla en la época de los años.

Principios y conceptos de calidad.

1.- satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente

2.- concepción de clientes internos y externos

3.- participación de la dirección de calidad

principios y herramientas para el mejoramiento continuo de productos y servicios

Los círculos de calidad varían dependiendo de los objetos de cada empresa

La calidad está basada en 4 principios

- La calidad es cumplir con los requisitos

- El sistema de calidad es la prevención

- El estándar de realización es cero defectos

- La medida de calidad es el premio del incumplimiento

# “TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD”

Frederick w. Taylor, se conoce como el padre de la “administración científica”

Principios de la administración científica

- 1.- planteamiento.
- 2.- preparación.
- 3.- control.
- 4.- ejecución

Las principales aportaciones de la administración fueron los principios administrativos, mecanismos de administración pago por destajo entre otras mas

Fue el pionero al intentar sustituir métodos empíricos y redimentarios por métodos científicos

Henri Fayol, se le conoce como el padre de la “teoría administrativa”

Sus aportaciones fueron: universidad de la administración, áreas funcionales, concibe seis áreas

Técnica, comercial, financiera, seguridad, administrativa, y contable

Estipulo que dentro de las empresas deben existir ciertas etapas para desarrollar cualquier tipo de trabajo o administrativo

Prevención, organización, dirección, coordinación, y control

Max weber, fundadores de la psicología moderna.

Uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización, y sus disertaciones acerca de la burocracia

Proporcio el modelo burocrático.

Las ventajas son:  
Racionalidad, precisión en la definición del cargo y operación, univocidad de interpretación, uniformidad de rutinas y procedimientos, continuidad de la organización, reducción y constancia

Teoría de relaciones humanas Elton Mayo, surgió como resultado de los experimentos realizados

Herbert Alexander Simón propuso la teoría de las decisiones como base para explicar el comportamiento humano de las organizaciones

Abraham H. Maslow formulo la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica

Herzberg Frederick propuso la teoría de los 2 factores que determina el comportamiento de las personas en situaciones laborales

# ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

## Enfoque Americano

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

Dicho enfoque lo conforma 3 personas una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones

Deming propuso principios para administrar la calidad

1.- crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión

2.- adoptar la nueva filosofía de 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

La calidad es resultado del cumplimiento de las especificaciones técnicas.

4.- fin a la práctica de adjudicar las compras solo sobre la base de la meta del precio

Deming sostiene que el precio no tiene ningún significado sin una medida de calidad que se compra

## Enfoque japonés

5.- mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios

el objetivo es mejorar la calidad de vida de los productos, de los consumidores y de los inversionistas

Los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin de sí mismo

La calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios

# “CALIDAD DE ATENCION”

## CALIDAD DE ATENCION DE SALUD

Satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad

La salud se define como requisito necesario para alcanzar la calidad en salud, uso eficiente de recursos

La calidad se engloba en 3 dimensiones: humana, científico-técnica, económica-financiera

El equipo de salud debe comprometerse en la gestión de calidad

Deben de realizar acciones específicas para aplicar controles de calidad que sean aceptados

Estas acciones deben permitir medir la calidad real, comprarla con las normas y actuar sobre las diferencias

La evaluación de calidad asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del equipo de salud

El equipo de salud debe de propender a obtener sistemas de aseguramiento de garantía.

Los prestadores, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética.

El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional

los administradores de salud deben aceptar y actuar bajo este código, previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la calidad de atención.

# INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

## Diagrama de Pareto

Gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar que problemas resolver y en qué orden

Es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes del problema

Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia

Calcular los totales acumulados, sumar las frecuencias

Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales

Dibujar barras para cada causa o categoría

Dibujar las líneas del total acumulado, dibujar una escala de porcentaje en la parte derecha de la grafica

Aplicar la regla del 80/20 y dar título, a la grafica

Árbol de problemas

Colocar el problema principal en el centro del árbol

Identificar las causas del problema principal

Relacionar las causas entre si

Agrupar las causas dentro del árbol de causas

Identificar los efectos del problema principal

2 tipos de efectos.

Los actuales, aquellos que existen actualmente y pueden ser observables

Los potenciales. Aquellos que a un no se producen pero que es muy posible que aparezcan

Sustentar los efectos y relacionarlos entre si

“EVALUACION DE CALIDAD”

Que la calidad sea reconocida y explicita en los establecimientos de salud.

Criterios de evaluación de proyecto de mejora

1.- liderazgo y compromiso de la jefatura/gerencia

2.- Identificación y selección del proyecto mejora

3.- método de solución de problema y herramientas de calidad

4.- trabajo en equipo

5.- creatividad

6.- incorpora el enfoque intercultural

7.- incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad de salud

8.- resultados

“CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA”

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad

El sistema nacional de gestión de la calidad, plantea 3 dimensiones.

1.- Calidad, técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención.

2.- Calidad, humana referida al aspecto humano, de la atención

3.- Entorno de la calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud.

“VINCULACION E LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCION “

Atributo claramente definible y susceptible en reglas o estándares de un sistema científico y planificación estratégica

Utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento y el trabajo en equipo

Realiza cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos

Se plantea 3 principios básicos del desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad

Enfoque en el usuario

Entender el trabajo como proceso y sistema

Trabajo en equipo

“ESTANDERES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERIA”

Declaración explícita de calidad, determina su grado de cumplimiento se cuenta con indicadores, margen entre el desempeño ideal y real

La salud mental es el factor importante para el desarrollo progresivo y armónico de la sociedad

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

El personal de enfermería brinda oportunidades en un ambiente, seguro, eficiente y humano

Indicadores segundo nivel de atención

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 pacientes hospitalizados

6.- prevención de infecciones por sonda vesical instalada

7.- manejo del niño con hiperbilirrubinemia

8.- manejo del niño con un peso inferior de 1.500 grs.

9.- notas y registros de enfermería