



Nombre del alumno: Yovani Leticia Aguilar López.

Nombre del profesor: Lic. María del Carmen López.

Nombre del trabajo: mapa conceptual (unidad 1 y 2)

Materia: calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8º cuatrimestre

Grupo: " c"

Las margaritas Chiapas a 12 de marzo de 2021.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la calidad de atención en enfermería es basada en la necesidad en la entrega en los cuidados de los pacientes de acuerdo a sus necesidades a través del control de métodos de estructura, proceso y resultados y han que estos requieren indicadores específicos por áreas los cuales indagaremos en los siguientes temas. Ya que de estos nos formaremos para una mejor calidad en servicio.

UNIDAD I

- 1.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS
- 2.- TEORÍA QUE SOPORTA EL TRABAJO DE CALIDAD
- 3.- ENFOQUES (AMERICANO Y JAPONÉS),

UNIDAD 2

2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

2.3 VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN CONJUNTO PEQUEÑO DE PERSONAS QUE SE REÚNEN PARA ALCANZAR PROPÓSITOS Y METAS COMUNES

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

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

LA EVOLUCION

Terminados Calidad total enfocada hacia los productos

Control estadístico de procesos

Control total de la calidad o calidad total

PRINCIPIOS

La participación de la dirección en la calidad.

La concepción de clientes internos y externos

La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Etapas



TEORÍA QUE SOPORTA EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Aportaciones

- Concepción de trabajo como la actividad social
- Implicación de la psicología y la fisiología
- Se establece que la actividad humana dentro de una organización
- Descubrimiento de la fuerza de la organización social informal

Parámetros

- Entrada o insumo
- Salida o producto
- Procesamiento o transformador
- Retroalimentación o retroinformación
- ambiente

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

conceptos clásicos de la administración

Características

- Énfasis en la práctica de las funciones administrativas
- Énfasis y flexibilidad en los principios generales de la administración
- Relevancia al enfoque del proceso administrativo
- Eclecticismo
- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Teoría del comportamiento

Aportaciones

Herbert Alexander Simon (1916-2001). Propuso la teoría de las decisiones

Douglas McGregor (1906-1964). Estudiante del comportamiento humano, propuso la teoría de la motivación

Abraham H. Maslow (1908-1970). Formuló la teoría de la motivación en donde las necesidades humanas están organizadas de forma jerárquica.

- Necesidades fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de autoestima
- Necesidades de autorrelación

Herzberg Frederick (1923-2000). Propuso la teoría de los dos factores que determinan el comportamiento de las personas en situaciones laborales.

Factores intrínsecos y extrínsecos

ENFOQUE AMERICANO

planeación, ejecución, control, y actuación

La administración de la calidad (W. Edwards Deming)

procesos

Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión

Adoptar la nueva filosofía de la calidad la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.

Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.

Eliminar las exhortaciones a la fuerza de trabajo

ENFOQUE JAPONÉS

mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

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

Teoría Z de William Ouchi

La productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso "lo cual es considerado la base de su teoría"

2.1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

ART.



Son vasados en artículos

ART.



ART.



está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad.

organización e implementación de los programas, y de controlar los resultados con vista a su permanente mejora.

ART.



La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

ART.



ART, 123
ART,124
ART. 125
ART. 126
ART. 127
ART. 128

Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

ART.



- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud

Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada UNIVERSIDAD DEL SURESTE 37 ser humano

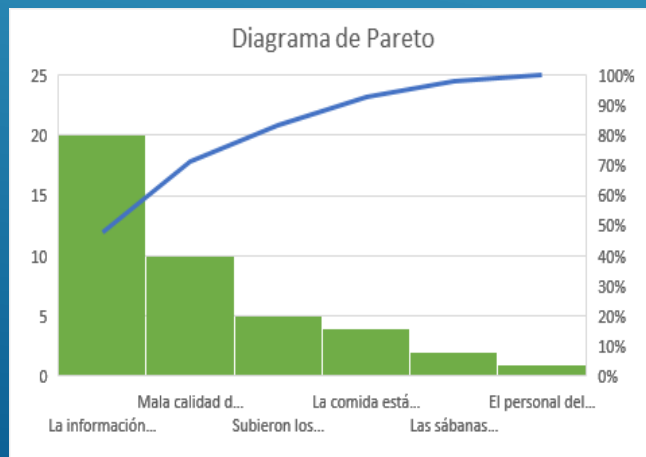
2.1.1 INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

Diagrama de Pareto

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

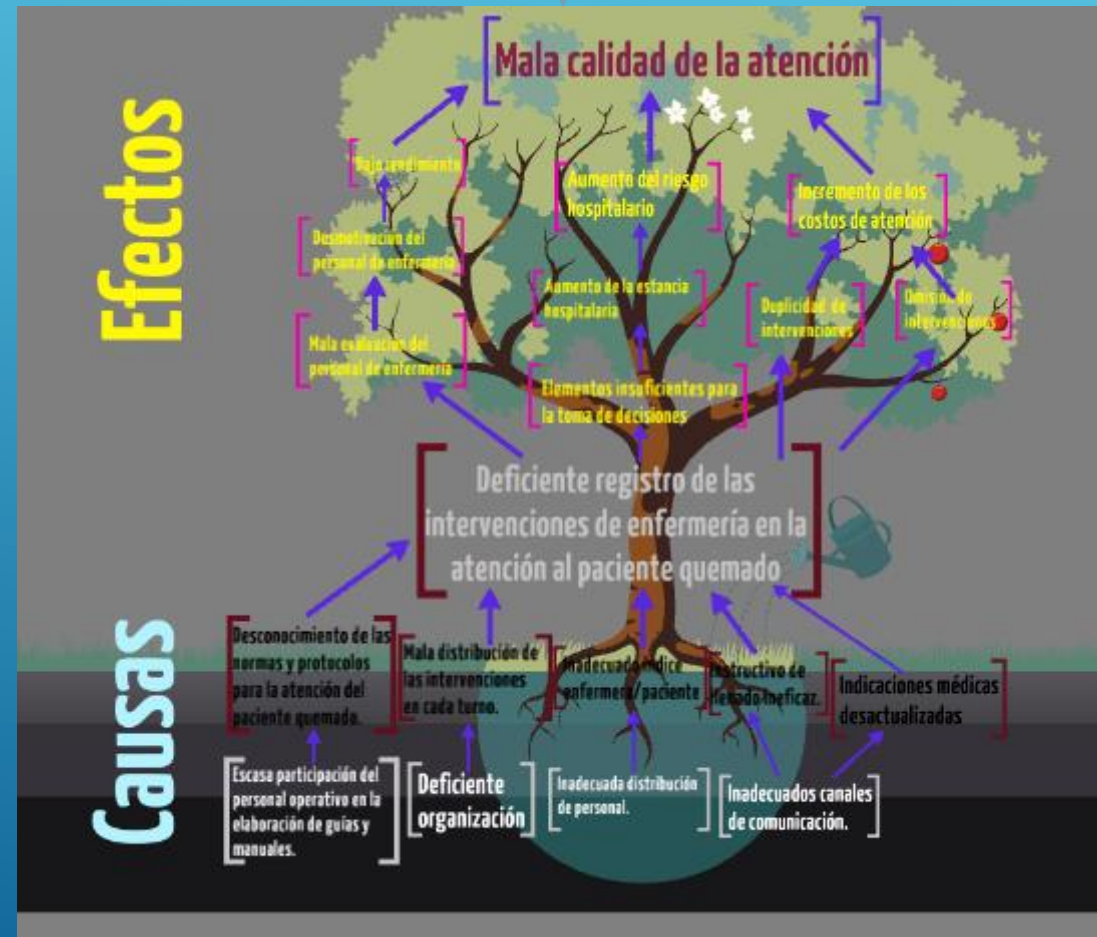
USOS.

identifica y asigna prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas



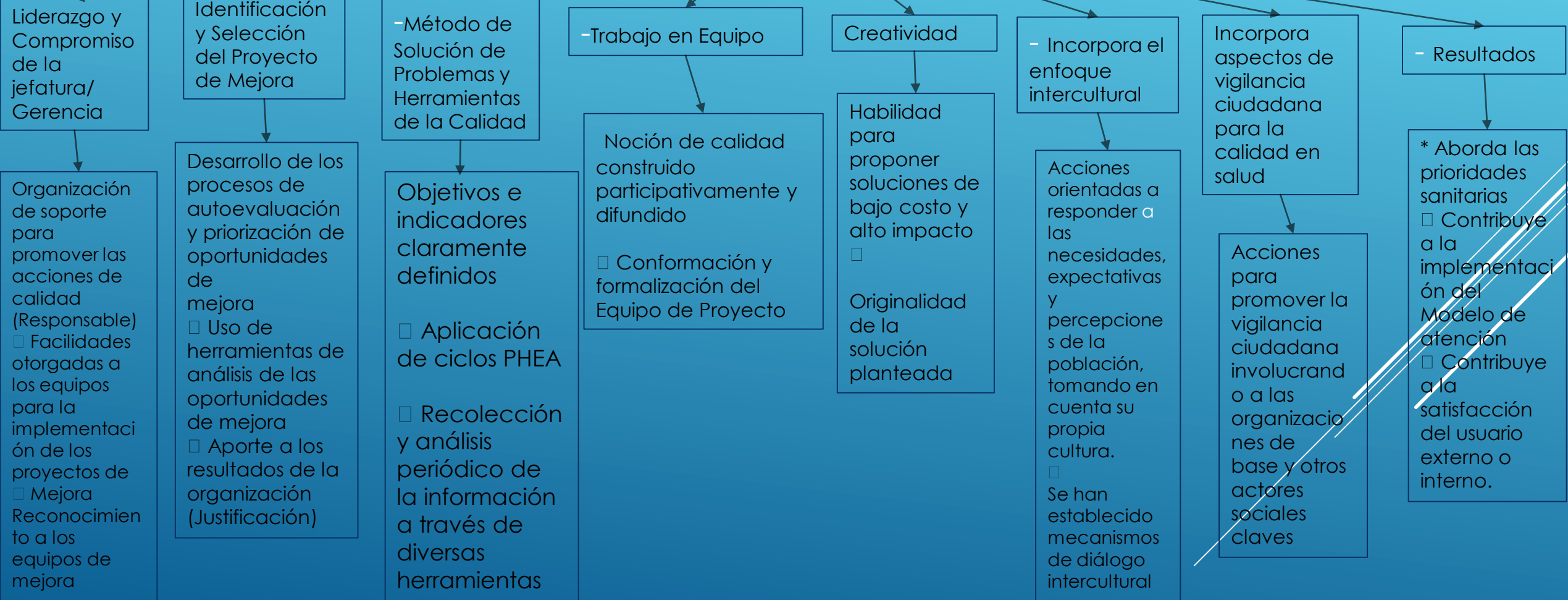
Árbol de Problemas

busca establecer las causas y efectos de un problema



2.1.2 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

CRITERIOS DE EVALUACION



2.2. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios

Vasado en tres dimensiones

Calidad Técnica

Calidad Humana

Entorno de Calidad

Efectividad, referida al logro de los mejores resultados (efectos) posibles.

- Eficacia, logro de objetivos a través de la aplicación correcta de las normas de prestación de servicios.
- Eficiencia, uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. Seguridad, con los menores riesgos posibles.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención de establecimientos y que se exprese un interés por la condición de salud del acompañante

Respeto a los derechos humanos, a la cultura y a las características individuales de la persona.

- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella. Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta y los deberes de los profesionales y trabajadores de la salud.

entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad,

2.3 VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica

conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

Principios

Enfoque de usuario

conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Entender el trabajo como proceso y sistema

conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido

6 principios

- *El mejoramiento requiere metas claras
- El mejoramiento de un sistema requiere liderazgo
- Los cambios en los sistemas deben ser demostrados.
- No todos los cambios son mejoras
- La inspección por sí sola no mejora la calidad
- En la atención de salud

Trabajo en Equipo

conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.

declaración explícita de calidad

se miden a través de procedimientos específicos de enfermería

Indicadores de calidad

Objetivo
Mejorar la calidad de los servicios de enfermería

evaluación

- * Baño de regadera,
- Alimentación
- Ministración de medicamentos por vía oral
- Descanso y sueño

1. administración 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.



CONCLUSIÓN

La calidad del servicio nos da el enfoque de como debemos ir mejorando y como podemos analizar cada uno de esto, en los temas vistos nos otorgan conocimientos los cuales son adecuados en el ámbito laboral como en la vida diaria de cada uno de nosotros y como será el manejo de esto.

BIBLIOGRAFÍA

- Guía de practica/calidad de servicio de enfermería/ pag.10-51/ recuperado el 26/03/2021.
- Imágenes de internet/ recuperado/ 26/ 03/2021.