



NOMBRE DEL ALUMNO:

Yaritza Yazaret Anzuetto Mendez

NOMBRE DEL PROFESOR:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

LICENCIATURA:

En Enfermería

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

CUATRIMESTRE Y MODALIDAD:

8vo. Cuatrimestre semiescolarizado (domingos)

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

Mapa conceptual: UNIDAD I ANTECEDENTES

UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCION

Calidad

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

Costos más bajos.
Ingresos más altos.
Clientes encantados.

Atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

Antecedentes

Iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

Inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección

La calidad total es toda una cultura empresarial que se remonta a Japón desde los años 50.

Kaoru Ishikawa, es el primer autor que diferencia estilos de administración japoneses y occidentales.

- Philip B. Crosby
- La calidad es cumplir con los requisitos.
 - El sistema de la calidad es la prevención.
 - El estándar de realización es cero defectos.
 - La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

Joseph M. Juran, su principal principio e idea es que la administración de la calidad

- Planear.
- Controlar.
- Mejorar la calidad.

Resultados de la calidad.

En un principio estaba regulada a conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale

Nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado

El siglo XX fue el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría administrativa científica de Taylor

Padre de la administración científica

Aprendiz, obrero, capataz, maestro mecánico, y después como director de ingeniería de una compañía acerera

- Principios de la administración científica de Taylor
- Principio de planeamiento improvisación y la actuación empírico-práctica
 - Principio de la preparación se le asigne la responsabilidad específica de una tarea
 - Principio del control para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
 - Principio de la ejecución para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Aportaciones

- Estudio de tiempos y movimientos con la finalidad de eliminar movimientos inútiles.
- Selección científica del trabajador se adecuan las personas a la actividad que van a desarrollar.
- Preocupación por la fatiga I objetivo de prevenirlas y eliminarlas.
- Estándar de producción para que lo cumplan y lograr la eficiencia.

Teoría burocrática de Max Weber

De origen alemán, Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna

- Formalización. Le da carácter legal a las normas y reglamentos.
- Formalización. Le da carácter legal a las normas y reglamentos
- Jerarquía. Las líneas de autoridad están bien definidas

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western
Enfocado en las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Funciones administrativa

- Unidad de mando: cada empleado debe recibir instrucciones Centralización: todas las actividades deben ser manejadas por una sola persona.
- Orden: un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

- Previsión: examinar el futuro
- Organización: proveer a la empresa de todo lo que es útil.
- Dirección: hacer funcionar los planes
- Coordinación: facilita su funcionamiento y éxito.
- Control: verificar los resultados y comprobar que todo ocurra.

Realizó estudió de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente

Introdujo dos hechos fundamentales

Introdujo dos hechos fundamentales

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Organización para la calidad

Coordinación para el control

Es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad

Coordinación para crear el cambio

Incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

Enfoque Americano

1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.

la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuó con miras a la perfección

Diversas prácticas facilitan la gerencia de calidad: lotes pequeños, minimización de inventario en productos en proceso, mantenimiento, revisión diaria de máquinas y círculos de calidad.

Enfoque Japonés

El objetivo esencial es mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas

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

William Ouchi La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.

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

4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio.

5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

SALUD.

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. 118.- La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores

Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

Art. 120.- Los nuevos Modelos de Atención deben estar avalados por el razonamiento científico y ético-social.

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto definiendo los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla

Art. 122.- Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS

Art. 124.- La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad de los distintos miembros del Equipo de Salud, a saber: Inc. a) Los prestadores, considerados en conjunto. Inc. b) Los usuarios. Inc. c) Los administradores de la Salud (Pública, Obras Sociales, Privada, y otros). Art.

Art. 126.- Los prestadores, como conjunto, deben poseer los mayores atributos de responsabilidad y conducta ética

Art. 127.- El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

Art. 128.- Los administradores de la Salud, como integrantes del Equipo de Salud, deben aceptar y actuar bajo este Código, previendo y facilitando todos los medios para alcanzar la Calidad de la Atención.

CALIDAD DE LA ATENCION

EN ENFERMERÍA

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, obtener los resultados esperados.
- Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
- Integralidad, que el usuario reciba las atenciones que su caso requiere en la red de atención

Respeto a los derechos humanos.

Información completa, veraz, oportuna y entendida

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y los principios

Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad

Se expresa en el uso de tecnología adecuada y el conocimiento científico actualizado.

Criterios de evaluación de proyectos de mejora

- 1.- Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia.
- 2.- Identificación y Selección del Proyecto de Mejora
- 3.- Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad
- 4.- Trabajo en Equipo
- 5.- Creatividad
- 6.- Incorpora el enfoque intercultural
- 7.- Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud
- 8.- Resultados

Es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas

- a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia
- b. Calcular los totales acumulados. Sumar las frecuencias y crear un total acumulado
- c. Dibujar, poner títulos y escalas a los ejes horizontales y verticales.
- d. Dibujar barras para cada causa o categoría.
- e. Dibujar las líneas del total acumulado
- f. Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica.

es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Las barras se acomodan en orden descendente.

Diagrama de Pareto

Cómo construirlo

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA.

Árbol de Problemas

Identificar las causas del problema principal Antes de elaborar el árbol propiamente dicho es necesario realizar una «lluvia de ideas» que permita identificar las posibles causas del problema.

Colocar el problema principal en el centro del árbol Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia.

Relacionar las causas entre sí. Es posible que a partir de la lluvia de ideas del paso anterior se haya obtenido una lista de causas demasiado extensa que sea necesario limpiar

Se puede decidir eliminar una causa de la lista por diversos motivos

Los efectos de un problema permiten imaginar la situación que existiría si el proyecto no se implementara, es decir, si el primero subsistiera.

No se puede modificar a través de la solución del problema planteado

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

Juran define a la calidad como un atributo claramente definible y susceptible de enmarcarse en reglas o estándares de un sistema científico y de una planificación estratégica.

El mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema, sino también realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos.

En salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un Derecho Ciudadano

Principios del Mejoramiento de la Calidad

Enfoque en el consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio

Entender el trabajo como proceso y sistema Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido

Trabajo en equipo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes.

CALIDAD DE LA ATENCION

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 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.

Demostrando que éstos permitirán planear acciones eficientes y eficaces que mejoren la atención de Enfermería, que tiempo se le dedica el paciente en atención.

Objetivo Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición, que garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados que proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad.

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

Enfoque de sistema que se sirvan de guía para evaluar la atención de enfermería en unidades psiquiátricas

EVALUAR INDICADORES DE CALIDAD EN UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

INDICADORES DE CALIDAD

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.