

**Nombre del alumno:**

Jennifer Jamilet Ventura Hernández

**Nombre del profesor:**

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

**Licenciatura:**

Enfermería

**Grupo:**

“A”

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería

**Cuatrimestre y modalidad:**

8vo cuatrimestre, Semiescolarizado

**Nombre y tema del trabajo:**

Mapa conceptual del tema:

“Temas de la 1ra y 2da unidad”

Frontera Comalapa, Chiapas a 24 de enero del 2021.

# ANTECEDENTES HISTÓRICOS Y TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

La  
Calidad tiene su origen en el latín.

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

La  
Calidad es un fin en sí mismo se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso.

Para  
Evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias.

Los  
Trabajadores son los primeros responsables de la calidad.

Según Senlle  
La gestión es la acción y efecto de administrar una organización.

Recomiendan  
Tener en cuenta tres variables para mejorar la calidad.

Y son

- Preocupación para hacer el trabajo.
- Tratamiento de los recursos humanos.
- Preocupación por la calidad de toda la organización.

Cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada.

Actitudes, motivaciones, formación y promoción.

Concepto  
La calidad es satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Se basa  
En cuatro principios

- Cumplir con los requisitos
- Prevención

El estándar de realización de cero defectos

Medida de la calidad es el premio del incumplimiento

Según Joseph M  
Su principio es que la administración de la calidad se basa en lo que se llama filosofía.

Que es

- Planear
- Controlar
- Mejorar la calidad

Evolución histórica de la calidad

En 1961  
Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de atención médica.

Que  
Continúa desarrollando y constituirá una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria.

Este control  
Se ejerce con tres pilares básicos

- Análisis de la estructura
- Análisis del proceso
- Análisis de los resultados

Teoría administrativa científica de Taylor

Frederick W Taylor  
Se conoce como el padre de la administración científica.

Su enfoque  
Fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración.

Principios de la administración

- Principio de planteamiento  
Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica.
- Principio de la preparación  
Asignar la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea apto.
- Principio del control  
Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.
- Principio de la ejecución  
Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Aportaciones

- Mecanismos de administración
- El pago por destajo
- Selección de personal
- Mecanismos de administración
- Etc.

# TEORÍAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD Y ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

## Teoría administrativa científica de Taylor

Funciones administrativas

Fayol estipulo que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para desarrollar cualquier trabajo.

Y son

- Previsión
- Organización
- Dirección
- Coordinación
- Control

## Principios generales de la administración

Son

- Unidad de mando
- Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección
- Centralización
- Subordinación del interés individual al interés general
- Disciplina
- División del trabajo
- Orden
- Jerarquía
- Justa remuneración
- Equidad
- Estabilidad del personal
- Iniciativa
- Espíritu de equipo

## Teoría de las relaciones humanas de Elton mayo

Surgió

Como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western electric Company en chicago.

## Aportaciones

Concepción de trabajo como la actividad social más relevante en la vida del hombre.

Implicación de la psicología y fisiología en los grupos de trabajo con objeto de mejorar el clima laboral.

Subraya el valor de la entrevista como una herramienta que se aplica para saber más acerca del individuo, el grupo y la organización.

Etc.

## Parámetros del sistema

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

## Enfoque americano

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

Siempre

Se enfoca

- Planeación
- Ejecución
- Control
- Actuación

Deming propone principios para administrar la calidad

1. Crear y difundir entre los empleados de una declaración de la misión.
2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional.
3. Redefinir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los procesos.

Etc.

## 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 objeto de negocios.

# CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD E INSTRUMENTO DE MEJORA CONTINUA

La

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

Se

Basa en la organización de un cambio.

Objetivo

Es lograr los niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

Artículo 119

La calidad de salud debe entenderse englobando tres dimensiones.

Humana      Científico-técnica      Económico-financiera

La OMS

Define como requisitos a los siguientes factores

Alto nivel de excelencia profesional

Uso eficiente de los recursos

Mínimo riesgo para el paciente

Alto grado de satisfacción del paciente

Valoración del impacto final en salud

## INSTRUMENTO

### Diagrama de Pareto

Es

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

Uso

Para poder identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importante del problema.

Como construirlo

El equipo debe haber recolectado los datos necesarios

Como

a. Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencias de ocurrencia.

b. Calcular los totales acumulados

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

d. Dibujar barreras para cada causa o categoría.

Etc

### Árbol de problemas

a. Colocar el problema principal en el centro del árbol

Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y las ordena en forma estructurada.

b.

Identificar las causas del problema principal

Debemos

Realizar una lluvia de ideas que permite identificar las posibles causas del problema.

c. Relacionar las causas entre si

A partir

De la lluvia de idea se obtuvo una lista de causas demasiado extensa que es necesario limpiar.

Etc.

### Evaluación de la calidad

Han

Enfrazado la necesidad de impulsar el desarrollo de programas de gestión de la calidad en el marco del sistema nacional de gestión de calidad.

### Criterios de evaluación de proyectos de mejora

Liderazgo y compromiso de la jefatura/gerencia

Identificación y selección del proyecto de mejora

Método de solución de problemas y herramientas de la calidad

Etc.

# Calidad de atención en enfermería, vinculación de la calidad total con la calidad de atención y estándares e indicadores de calidad

Las nuevas

Tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con la relación a los servicios ofrecidos.

La OMS

Recomendó gestores que consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión.

La

Satisfacción del paciente es importante y además ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

EI

Sistema nacional de gestión de calidad plantea tres dimensiones

Son

a. Calidad técnica

Referida a los aspectos técnicos de la atención, cuyas características básicas.

- Efectividad
- Eficacia
- Eficiencia
- Continuidad

b. Calidad humana

Referida al aspecto humano de la atención

c. Entorno de calidad

Referida al entorno o contexto del servicio de salud implica un nivel básico.

- Comodidad
- Ambientación
- Limpieza
- Privacidad

## VINCULACIÓN DE CALIDAD

La

Calidad en salud debe ser una expresión e la calidad de la vida de las personas y por ende un derecho ciudadano

La

Mejora de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo en equipo.

### Principios del mejoramiento

a. Enfoque en el usuario

Consiste

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

b. Entender el trabajo como proceso y sistema

Un sistema

Es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

EI

Sistema toma insumos y lo transforma en resultados a través de un proceso o una serie de proceso.

c. Entender el trabajo como proceso y sistema

Un

Grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y

## ESTANDARES E INDICADORES

Estándar

Es

Una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento.

Enfoque de sistema

Que sirvan de guía para evaluar la atención de enfermería en unidades psiquiátricas

A través

De procedimientos específicos de enfermería

Baño de regadera

Alimentación

Administración de medicamentos por vía oral

Descanso y sueño

### Indicadores de calidad

Objetivo

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, defendiendo criterios que traduzcan en herramientas de medición.

### Indicadores segundo nivel

Administración de medicamentos por vía oral

Etc.

Prevención de caídas en pacientes hospitalizados