

NOMBRE DEL ALUMNO:

Cindi Fabiola Matias Bernardo

NOMBRE DEL PROFESOR:

Lic. Rubén Eduardo Domínguez García

LICENCIATURA:

Enfermería 8°A

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

NOMBRE Y TEMA DEL TRABAJO:

Mapa conceptual de:

“Antecedentes y Calidad de atención”

Antecedentes

Antecedentes históricos

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Calidad

Consiste:

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

✓ Los trabajadores son los primeros responsables

Evolución:

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados.

2. Control estadístico de procesos.

3. Control total de la calidad o calidad total.

Gestión:

Según Juran:

✓ Siglo XX fue el siglo de la productividad
✓ siglo XXI la calidad

Principios de calidad:

✓ Satisfacción de las necesidades expectativas y del cliente.

✓ Concepción de clientes internos y externo.

✓ Participación de la dirección de la calidad.

Resultado de calidad:

✓ Costos más bajos.

✓ Ingresos más altos.

✓ Clientes encantados

Evolución histórica en salud:

Son
1. Conciencia y el código deontológico de Florence Nightingale

2. OMS (uso):
✓ Proceso de mejoramiento continuo (PMC)
✓ Administración total de la calidad (TQM).

3. Acreditar instituciones más complejas y de urgencias.

4. Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH).

Teoría administrativa científica de Taylor

Conocido

Padre de la administración científica.

Inicio

El desarrollo de la administración

Principios administrativos

Son

➤ Principio de control.
➤ Principio de ejecución.

➤ Principio administrativo.
➤ Selección de personal.

➤ Estudio de las características del trabajo.

Enfoque

Aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración

Principio de planteamiento

➤ Principio de preparación

➤ Pago del destajo.

➤ Responsabilidad

➤

Teoría administrativa clásica de Fayol

Desarrolló

El Pensamiento administrativo

Aportación

Universalidad de la administración.

Funciones

➤ Previsión.
➤ Dirección.
➤ Organización.
➤ Dirección.
➤ Coordinación.
➤ Control.

➤ Unidad de mando.
➤ Autoridad y responsabilidad.
➤ Unidad de dirección.

➤ Subordinación del interés individual al general.
➤ Equidad.
➤ Iniciativa.

Áreas funcionales

Consisten:

➤ Técnica.
➤ Comercial.
➤ Financiera.
➤ Seguridad.
➤ Administrativa.
➤ Contable.

Principios generales

Son

➤ Centralización.
➤ Disciplina.
➤ División de trabajo.
➤ Orden.
➤ Jerarquía.
➤ Remuneración.

Teoría burocrática de Max Weber

Fundador

de Sociología moderna

Contribuyó

Pensamiento económico, social y administrativo

Estructura

➤ Formalización.
➤ División de trabajo.
➤ Jerarquía.

➤ Impersonalidad.
➤ Comunicación formal.
➤ Competencias.

➤ Especialización en administración.
➤ Profesionalización
➤ Previsión del funcionamiento.

Proporcionó

Modelo burocrático

Una organización racional y eficiente por excelencia.

Consiste

En

✓ Racionalidad.

✓ Precisión en la definición de cargo y operación.

✓ Rapidez en las decisiones.

✓ Univocidad de interpretación.

✓ Uniformidad de las organizaciones y procedimiento.

Consiste

En

✓ Racionalidad.

✓ Precisión en la definición de cargo y operación.

✓ Rapidez en las decisiones.

✓ Univocidad de interpretación.

✓ Uniformidad de las organizaciones y procedimiento.

Disfunciones

❖ Impersonalidad

❖ Directrices convertidas en fines.

❖ Resistencia a los cambios.

❖ Conformidad con las reglas.

Antecedentes

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Enfoques (Americano-Japonés)

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Coordinó Experimento 1927-1932

Pensamiento administrativo Cambió

Enfocado
En las tareas sin tomar en cuenta a las personas.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualiza Los conceptos clásicos de la administración

Características Marco de referencia.

Planeación. Organización. Dirección. Control.
La teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales.

Teoría del comportamiento

Enfoque Explicó
Diferente en la teoría administrativa moderna.

Comportamiento: Individual, grupal y organizacional.
Influencia Psicología organizacional

Principio para administrar la calidad según Deming.

Son
✓ Crear y difundir.
✓ Adaptar la nueva filosofía de la calidad.
✓ Redefinir el propósito de la autoridad.

Son

Consiste

Propone principios, aspectos, pasos y soluciones, para mejorar la calidad

No ve el movimiento de la empresa, si no ve la calidad de la misma para llegar al éxito.

Planeación. Ejecución. Control. Actuación.

Calidad de la atención

De atención en salud

De atención en salud: "instrumentos de mejora continua"

Concepto

Vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual y de su entorno familiar y social.

Según la OMS Para alcanzar la calidad de salud.

Se necesita:
✓ Alto nivel de excelencia profesional.
✓ Uso eficiente de los recursos.
✓ Alto grado de satisfacción del paciente.
✓ Valoración.

Objetivo

✓ Lograr niveles de excelencia, eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

Diagrama de Pareto

Son

Gráficos de barras verticales. Se acomodan en orden descendente.

Ayuda

✓ Determinar que problemas resolver y en qué orden.

Husos

✓ Identifica y asigna prioridades a las causas y categorías.

Datos a recolectar

Establecer categorías o causas. Calcular los totales acumulados. Dibujar barras para cada causa. Título.

Son

Método

Árbol de problemas

Busca establecer las causas y efectos de un problema.

Pasos

Colocar el problema principal en el centro del árbol.
Identificar las causas del problema principal.
Relacionar las causas entre sí.
Agrupar las causas dentro del árbol de causas.
Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí.

