

Nombre del alumno:

Brenda Yudith Guillen Velázquez

Nombre del profesor:

EEUE. Rubén Eduardo Domínguez García

Semestre, grupo y modalidad:

8vo Cuatrimestre Grupo "C" Enfermería
(Semiescolarizada)

Materia:

"Calidad en los Servicios de Enfermería"

PASIÓN POR EDUCAR

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual

Unidad I; Antecedentes

Unidad II; Calidad de la atención

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

UNIDAD I: ANTECEDENTES

1.1.- antecedentes históricos.

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

Significa La calidad tiene su origen en el latín:

Evolución

1. Calidad total enfocada hacia los productos terminados, iniciada con la revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.
2. Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos para disminuir los costos de inspección.
3. Control total de la calidad o calidad total, que nace y se desarrolla en la época de los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

Juran (2001), llegó a decir "Así como el siglo XX fue el siglo de la productividad, el siglo XXI será el siglo de la calidad".

La gestión de calidad se ha convertido en el tema competitivo de muchas organizaciones.

1.2.- teorías que soportan el trabajo de calidad.

Frederick W. Taylor (1856-1915).

Se le conoce como el "padre de la administración científica" y es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración.

Su enfoque fue:

Aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, sin perder de vista que los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrolló la administración científica.

Principios de la administración científica de Taylor.

1. Principio de planeamiento.
2. Principio de la preparación.
3. Principio del control.
4. Principio de la ejecución.

Philip B. Crosby, propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos.

La calidad está basada en cuatro principios:

- * 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.

Planear, controlar y mejorar la calidad.

Evolución histórica de la calidad en salud.

La calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale, posterior a la guerra de Crimea (1858)

Introdujo dos hechos fundamentales, por un lado apoyo la formación de enfermera y por otro realizó estudio de tasas de mortalidad de los hospitales militares logrando mediante el control del ambiente, disminuir la mortalidad de un 40% a un 4%.

Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, la improvisación y la actuación empírico-práctica por los métodos basados en procedimientos científicos.

La selección científica de trabajadores de modo que a cada uno se le asigne la responsabilidad específica de una tarea para la cual sea más apto.

Controlar el trabajo para verificar que está siendo ejecutado según el plan previsto.

Distribuir el trabajo y las responsabilidades para que la ejecución del trabajo sea disciplinada.

Principios secundarios de Taylor.

- * Estudios de tiempos y movimientos
- * selección científica del trabajador
- *preocupación por la fatiga
- *estándar de producción
- *plan de incentivo salarial
- *supervisión funcional
- *condiciones ambientales de trabajo.

Teoría administrativa clásica de Fayol

Henri Fayol (1841-1925). Industrial francés al que se conoce como el "padre de la teoría administrativa" fue uno de los pioneros en exponer la teoría general de la administración.

Desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso.

Aportaciones

- *Universalidad de la administración,
- *áreas funcionales,
- *comercial,
- *financiera,
- *seguridad,
- *administrativa y contable.

Teoría burocrática de Max Weber

(1864-1920). Weber fue uno de los fundadores de la sociología moderna; contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo, fue contemporáneo del movimiento de la administración científica, así como de las primeras fases del pensamiento de la teoría del proceso administrativo.

Fue uno de los primeros investigadores en examinar el efecto de la industrialización en la estructura organizacional y sus disertaciones acerca del burocratismo se consideraron como factores sociales históricos que llevaron al desarrollo de organizaciones más complejas.

Fayol estipuló que dentro de la empresa deben existir ciertas etapas para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo o actividad administrativa; dentro de ellas se encuentran las siguientes.

Weber proporcióna

- *previsión
- *organización
- *dirección
- *coordinación
- *control

El modelo burocrático; desde su perspectiva el término "burocracia" no tiene un significado peyorativo de U.P, sino un significado técnico que identifica ciertas características de la organización orientadas hacia la racionalidad y la eficiencia.

Ventajas del modelo burocrático que son; - racionalidad - precisión - rapidez en las decisiones - uniformidad de rutinas - reducción de la fricción - constancia - confiabilidad - subordinación y beneficios para la persona.

Fayol sostenía que los principios de la administración son flexibles y pueden ser adaptados para atender cualquier necesidad; todo es cuestión de saber aplicarlos.

1.3.- enfoques (americano-japonés)

La coordinación para el control es con frecuencia, el punto central de un departamento de calidad; la coordinación para crear el cambio muchas veces incluye "organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos: Coordinación para el control y coordinación para crear el cambio.

Su campo de aplicación es aquel que tiene relación con los recursos humanos, ya que la importancia que se otorga a las personas es decisiva para el éxito o fracaso organizacional.

Teoría que pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma.

Desarrollo organizacional de McGregor v Argyris

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell

Actualiza los conceptos clásicos de la administración; usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Permite al administrador tomar medidas correctivas para eliminar al máximo las desviaciones, o bien, mejorar el desempeño.

Pero siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación.

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

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

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

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

Conforman 3 personas dicho enfoque, donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad.

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

La administración de la calidad (W. Edwards Deming)

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

Objetivo esencial: mejorar la calidad de vida de los productores, consumidores y de los inversionistas.

Principales principios y conceptos de calidad.

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

La aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Círculos de calidad

Los resultados de la calidad son:

1. Costos más bajos
2. Ingresos más altos.
3. Clientes encantados.
4. Empleados con poder.

En los círculos se les enseñan siete herramientas básicas que son: la gráfica de Pareto, el diagrama de causa y efecto, la estratificación, la hoja de verificación, el histograma, el diagrama de dispersión y la gráfica de control de Shewhart.

Las metas principales de los círculos de calidad son:

- Que la empresa se desarrolle y mejore.
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres y respetando las relaciones humanas. Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.

- Principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad.
- Edwards W. Deming, estadístico considerado el padre de la calidad moderna, vivió la evolución de la calidad en Japón y de esta experiencia desarrollo los 14 puntos de Deming y las siete enfermedades mortales.

La calidad está basada en cuatro principios:

- * 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.

UNIDAD II: CALIDAD DE LA ATENCION

2.1.- calidad de atención de salud.

2.2.- calidad de atención en enfermería

2.4.- estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería.

2.3.- vinculación de la calidad total con la calidad de atención.

