

Nombre del alumno:
Edali Yuvicza Lorenzo Hernández

Nombre del profesor:

Mtro. Rubén Eduardo
Domínguez García.

Licenciatura:

Enfermería

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual:

“Calidad en los servicios de enfermería -antecedentes-” Unidad
I y II.

Grado, grupo y escolaridad:

8º, “C” y semiescolarizado

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA -ANTECEDENTES-

ANTECEDENTES HISTORICOS

Concepto Origen Latín

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

En 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria

En 1913 el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de los hospitales.

En 1950, en Canadá se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales

en 1951 se crea en Estados Unidos la Joint Comisión on Accreditation of Hospitals (JCAH).

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Teoría administrativa científica de Taylor
Su enfoque fue aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración

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

Teoría burocrática de Max Weber
Sus ideas no sólo contemplaban la administración de una sola organización, pues también tenía su atención puesta en estructuras económicas y políticas de la sociedad.

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo
Esta teoría surgió como resultado de los experimentos realizados en la planta Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago.

Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell
usa como marco de referencia la teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Desarrollo organizacional de McGregor y Argyris
Pretende lograr un cambio planeado en la organización al tomar como marco de referencia las necesidades, exigencias y demandas de la misma.

ENFOQUES

AMERICANO

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

PRINCIPIOS

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.
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.

JAPONES

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

PRÁCTICAS FACILITAN LA GERENCIA DE CALIDAD

- lotes pequeños,
- minimización de inventario en productos en proceso,
- mantenimiento,
- revisión diaria de máquinas y
- círculos de calidad.

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA
-CALIDAD DE ATENCIÓN-**

CALIDAD DE ATENCION DE SALUD

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

Instrumentos de mejora continua

Diagrama de Pareto
Es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden.
Es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

Evaluación de la calidad

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

CALIDAD DE ATENCION EN ENFERMERIA

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiere informaciones que benefician la organización de esos servicios

El Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres dimensiones:

- a).- Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención
- b) Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención
- c) Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.

VINCULACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La mejora de los procesos en salud no solo crea mejores resultados, sino que reduce los costos en la prestación de los servicios. «La calidad cuesta, pero cuesta más la no calidad.

Principios del Mejoramiento de la Calidad

- Enfoque en el Usuario
- Entender el trabajo como proceso y sistema
- Trabajo en Equipo

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA.

El estándar es una declaración explícita de calidad, para determinar su grado de cumplimiento es necesario contar con indicadores, determinando el margen entre el desempeño ideal y el real en los procesos y los resultados de satisfacción de los usuarios

Indicadores

- Ministración de medicamentos por vía oral
- Vigilancia y control de la venoclisis instalada
- Trato digno
- Prevención de caídas en pacientes hospitalizados
- Prevención de úlceras por presión a paciente hospitalizados
- Prevención de infecciones por sonda vesical instalada.
- Manejo del niño con hiperbilirrubinemia
- Manejo del niño con un peso inferior de 1.500grs
- Notas y registros de enfermería.