



Nombre del alumno:

Iván Cruz Moreno

Nombre del profesor:

Rubén Eduardo Domínguez García

Licenciatura:

En enfermería

Materia:

Calidad en los Servicios de Enfermería

Nombre del trabajo:

Mapa Conceptual

Antecedentes históricos y Calidad de la Atención.

Frontera Comalapa, Chiapas a 24 de Enero del 2021.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

APORTACIONE

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de persona.

La administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es.

- Planear
- Controlar
- Mejorar la calidad

APORTACIONES DE LOS PRINCIPALES EXPONENTES

Propuso la teoría de las decisiones, la cual tomó como base para explicar el comportamiento humano dentro de las organizaciones.

CARACTERÍSTICAS DE LA TEORÍA NEOCLÁSICA

Los autores neoclásicos le dieron un peso mayor a la práctica administrativa; la teoría sólo es válida cuando se pone en práctica, sin descuidar la parte teórica.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD

Frederick 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.

A DIRECCIÓN OBTUVO NUEVAS ASIGNACIONES

- ✚ Principio de planeamiento.
- ✚ Principio de la preparación.
- ✚ Principio del control.
- ✚ Principio de la ejecución.

APORTACIONES

Las principales aportaciones a la administración son los principios administrativos, los mecanismos de administración, el pago por destajo, la selección de personal, el estudio de las características de los trabajos humanos.

VENTAJAS DEL MODELO BUROCRÁTICO

Comparar los mecanismos burocráticos con otras organizaciones es similar a comparar la producción de la máquina con otros modos no mecánicos de producción.

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-JAPONES)

La coordinación de las actividades de la calidad a través de una organización requiere dos aspectos

- ❖ Coordinación para el control.
- ❖ Coordinación para crear el cambio.

DEMING PROPONE PRINCIPIOS PARA ADMINISTRAR LA CALIDAD

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.

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

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD

Calidad de la Atención en Salud está vinculada 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 cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera. El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para el usuario como para las condiciones de trabajo profesional.

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.

Resaltar que la calidad en salud debe ser una expresión de la calidad de vida de las personas y por ende un derecho ciudadano, sobre el que hay que seguir trabajando intensamente.

La mejora continua de la calidad utiliza un conjunto de técnicas que incorpora el pensamiento sistémico, el análisis de información y el trabajo de equipos con el fin de conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

Se plantean tres principios básicos en el desarrollo de procesos de mejora continua de la calidad.

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

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINÚA

El Diagrama de Pareto es un gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden.

Este diagrama 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.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

- Colocar el problema principal en el centro del árbol.
- Identificar las causas del problema principal.
- Relacionar las causas entre sí.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Las profesiones específicamente la enfermería, enfrentan la necesidad de perfeccionar sus procesos de trabajo con vistas a garantizar cuidados con calidad a los pacientes.

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

1. Calidad Técnica referida a los aspectos técnicos de la atención.
2. Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención, y que se ve reflejada al respeto a los derechos humanos.
3. Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad, entre otros.

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.

CUATRO PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE ENFERMERÍA

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

EVALUAR INDICADORES DE CALIDAD EN UNIDADES DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN

- ✚ 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.