Nombre del alumno:

Paola González Pérez

Nombre del profesor:

Lic. Ruben Eduardo Domínguez García

Grupo, semestre y modalidad:

8vo. Cuatrimestre grupo "C" enfermería (semiescolarizada)

Materia:

Calidad en los servicios de enfermería

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual; De los temas de la unidad I antecedentes y unidad II calidad de la atención

Frontera Comalapa, Chiapas a 24 de enero de 2021

UNIDAD I ANTECEDENTES

Antecedentes históricos

- La
  - Calidad tiene su origen en el latín
    - Que
      - Significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios
        - La
          - Calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción en cualquier proceso
            - Los
              - Japoneses han sabido superar sus inconvenientes económicos de alto recurso humano y pocos recursos naturales
                - Su
                - Mayor aspiración era controlar la calidad, como también detectar la no calidad
                - Los
                - Trabajadores son los primeros responsables de la calidad
                - Dentro
                - De los principales principios y conceptos de calidad
                - Están
                - La concepción de clientes internos y externos
                - Costos más bajos
                - Ingresos más altos
                - La concepción de clientes internos y externos
                - La calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
                - Clientes encantados
- La
  - Evolución
    - Calidad total enfocada hacia los productos terminados
    - Control estadístico de procesos
    - Control total de la calidad o calidad total
    - Evolución de la calidad en forma resumida y general ha tenido la siguiente
- La
  - Evolución histórica de la calidad en salud
    - En
      - Un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia
        - Y
          - Por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale
            - Introdujo
              - Dos hechos fundamentales
                - Por
                - Un lado apoyo la formación de enfermera
                - Y
                - Por otro realizó estudió de tasas de mortalidad de los hospitales militares
                - En
                - 1910 Flexner, evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos
                - Y
                - Recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano
- En
  - 1950, en Canadá se crea el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales y en 1951 en Estados Unidos la Joint Comisión on Acreditation of Hospitals
    - Estos
      - Organismos permiten la generalización de las normas de acreditación en los hospitales
        - Y
          - La aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad
            - Este
              - Control se ejerce con tres pilares básicos que
                - Son
                - Análisis de los resultados
                - Análisis de la estructura
                - Análisis del proceso

Enfoques (americano-japonés)

- La
  - Conforman
    - 3 personas dicho enfoque donde cada una de ellas propone principios, aspectos, pasos y soluciones para la mejora de la calidad
      - Pero
        - Siempre enfocándose en la planeación, ejecución, control, y actuación
          - La
            - Administración de la calidad (W. Edwards Deming)
              - Deming
              - Propone principios para administrar la calidad que
                - Son
                - 1. Crear y difundir entre los empleados una declaración de la misión
                - La
                - Dirección debe demostrar constantemente su compromiso con esta declaración
                - Deming
                - Dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario
                - 2. Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección y todos como parte de la cultura organizacional
                - Dice
                - Deming: "...No podemos aceptar más los niveles corrientemente aceptados de errores
                - Materiales
                - no adecuado para el trabajo, personas que no saben cuál es su trabajo
                - Y
                - Que tienen miedo de preguntar, daños por manipulación, métodos anticuados de formación para el trabajo
                - 3. Re-definir el propósito de la inspección y de la autoridad, para el mejoramiento de los
                - No
                - Se puede acabar con la inspección, pero Deming exhorta a que la inspección la realicen
                - Todo
                - Todos tras el error, todos tras la causa
                - El
                - Estándar de calidad, desde un principio, debe fijarlo el productor
                - E
                - Irlo afinando con el cliente o usuario
                - 4. Fin a la práctica de adjudicar las compras sólo sobre la base de la meta del precio
                - El
                - Precio no tiene ningún significado sin una medida de la calidad que se compra", sostiene Deming
                - 5. Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios. Enfoque Japonés
                - El
                - Objetivo esencial es mejorar la calidad de vida
                - De
                - Los productores, de los consumidores y de los inversionistas
- No
  - Ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado

Teorías que soportan el trabajo de calidad

- La
  - Teoría administrativa científica de Taylor
    - Federic W. Taylor y a Henri Fayol
      - Se
        - Enfocan principalmente en la administración
          - Taylor
            - Es
            - Conocido como el padre de la administración científica dejando huella en el desarrollo de la administración en sus inicios
            - Creo
            - 4 principios para la administración que son los
              - Siguientes
              - Planeamiento
              - Preparación
              - Control
              - Eiecución
          - Fayol
            - Se
            - Le conoce como el padre de la teoría administrativa
            - Ayudo
            - A organizar los principios administrativos explicándolos de manera detallada y entendiendo así su naturaleza
            - Invento
            - Seis áreas funcionales para las empresas que
              - Son
              - Comercial
                - Contabilidad
                - Finanza
              - Técnica
                - Administración
                - Seguridad
- La
  - Teoría burocrática de Max Weber
    - Weber
    - Fue uno de los pioneros de la sociología moderna
      - Ayudo
      - Al pensamiento económico social y administrativo pensando siempre en la economía y política de la sociedad
        - Habla
        - También de la burocracia como la organización racional
          - Su
          - Principal aportación fue el modelo burocrático, con
            - Las
            - Siguientes características; formalización, división del trabajo, jerarquías, comunicación formal, competencia profesional y especialización en la administración entre otras, algunas ventajas de la burocracia son la rapidez al tomar decisiones
- La
  - Teoría de las relaciones humanas de Elton mayo
    - Se
    - Dio gracias a los trabajos y experimentos que este realizaba en la planta de Hawthorne en chicago
      - El
      - Experimento realizado sirvió para conocer
        - Y
        - Demostrar la influencia que tiene la iluminación en el área de trabajo
- La
  - Teoría neoclásica de Drucker y O'Donnell
    - Se
    - Basa principalmente en la actualización de conceptos clásicos de la administración
      - Toma
      - En cuenta la teoría clásica y adaptarla a las empresas de la actualidad
        - Sus
        - Características principales se basan principalmente en poner en práctica
          - La
          - Teoría, orientar las funciones a los administradores, el administrador debe planear, organizar, dirigir
- El
  - Desarrollo organizacional de McGregor y argyris
    - Tiene
    - Como principal objetivo brindar atención al comportamiento de las personas
      - Y
      - Trata de obtener cambios planeados en la organización
        - Este
        - Desarrollo ve más sobre el bienestar de las personas en las empresas en todos los ámbitos

UNIDAD II CALIDAD DE LA ATENCIÓN

2.1 Calidad de atención de salud

Esta

Art. 118.- La Organización Mundial de la Salud define como

Vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual

De

Art. 119.- La calidad en Salud debe entenderse englobando

Art. 120.- Los nuevos Modelos de Atención deben

Ser

Avalados por el razonamiento científico y ético-social

Las

Tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera

Art. 121.- Los miembros del Equipo de Salud deben participar de las Políticas de Calidad tanto

En

Los objetivos generales como de su planificación y estrategia para lograrla

El

Más alto nivel de salud que sea posible alcanzar

Su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad

Art. 122.- Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de

Calidad

Desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho del ser humano para lograr

Art. 123.- Los miembros del Equipo de Salud deben realizar

Para

Aplicar Controles de Calidad que sean universalmente

Art. 124.- La evaluación de la Calidad Asistencial será responsabilidad

De

Los distintos miembros del Equipo de Salud

Art. 125.- Los miembros del Equipo de Salud deben propender a obtener Sistemas de Aseguramiento de Garantía de Calidad

A

Través de un conjunto de acciones planificadas y sistematizadas

Art. 126.- Los prestadores, como conjunto, deben poseer los mayores atributos

De

Responsabilidad y conducta ética, en el sentido de la búsqueda constante de equidad

Art. 127.- El concepto de satisfacción debe evaluarse tanto para

El

Usuario como para las condiciones de trabajo profesional

2.1.1 Instrumentos de mejora continúa

El

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

Requisito

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

El

Árbol de Problemas

Es

Usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas

Como

Construirlo: Previo al uso del diagrama, el equipo debe haber recolectado los datos

Necesarios

Establecer las categorías o causas en orden descendente de frecuencia de ocurrencia

Dibujar las líneas del total acumulado

Calcular los totales acumulados

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

Aplicar la regla del 80/20 y dar título a la gráfica

Dibujar barras para cada causa o categoría

2.1.2.- Evaluación de la calidad

Esta

Técnica consiste en hacer un listado de todas las posibles causas y efectos del problema que surjan

Como

Se elabora el árbol de

Problema

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

Identificar los efectos del problema principal

Sustentar los efectos y relacionarlos entre sí

El

Proyecto AMARES y el Ministerio de Salud

Han

Enfatizado la necesidad de impulsar el desarrollo de Programas de Gestión de la Calidad

Criterios

De evaluación de proyectos de

Mejora

Método de Solución de Problemas y Herramientas de la Calidad

Liderazgo y Compromiso de la jefatura/ Gerencia

Resultado

Creatividad

Identificación y Selección del Proyecto de Mejora

Incorpora el enfoque intercultural

Trabajo en Equipo

Incorpora aspectos de vigilancia ciudadana para la calidad en salud

Calidad de atención en enfermería

Las

Nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costos del sector salud

Y

Las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos

La

Organización Mundial de Salud recomendó que gestores consideraran

Las

Expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión

También

Refiere también a la interacción social que

Ocurre

Entre el usuario y el prestador de servicios

El

Sistema Nacional de Gestión de la Calidad, plantea tres

Dimensiones

Entorno de Calidad, referido al entorno o contexto del servicio de salud

Calidad Humana, referida al aspecto humano de la atención

Calidad Técnica, referida a los aspectos técnicos de la atención

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

El

Mejoramiento continuo incluye no sólo incorporar nueva tecnología al sistema

Sino

También realizar los cambios en la organización de tal manera que permita el mejor uso de los recursos

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

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

El

Estándar es una declaración explícita de calidad

La

Medición de la calidad de la atención de enfermería es tan importante como extensa

Principio

Del Mejoramiento de la Calidad

Se

Plantean principios básicos en el desarrollo

De

Procesos de mejora continua de la

Calidad

Enfoque en el Usuario

Trabajo en Equipo

Entender el trabajo como proceso y sistema

Indicadores de calidad

Mejoran

La calidad de los servicios de enfermería, definiendo criterios que se traduzcan en herramientas de medición

Que

Garanticen las condiciones indispensables para que los cuidados

Que

Proporciona el personal de enfermería se brinden con oportunidad

En

Un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud

La

Inexistencia de estándares e indicadores atenta contra la salud física del paciente

El

Equilibrio emocional del trabajador, la economía familiar del enfermo

Y

Los gastos de la institución

La

Atención de enfermería en unidades psiquiátricas, a través

De

Procedimientos específicos de enfermería

Alimentación

Baño de regadera

Ministración de medicamentos por vía oral

Descanso y sueño

Evaluar indicadores de calidad en unidades de segundo nivel

Atención

Ministración de medicamentos por vía oral

Trato digno

Vigilancia y control de la venoclisis instalada

Prevención de caídas en pacientes hospitalizados

Prevención de infecciones por sonda vesical instalada

Prevención de ulceras por presión a paciente hospitalizados

Manejo del niño con hiperbilirrubinemia