



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

NOMBRE DEL ALUMNO: MAYRA LETICIA MARTÍNEZ ROBLERO.

TEMA: ANTECEDENTES (UNIDAD I). CALIDAD DE LA ATENCION (UNIDAD II).

PARCIAL: PRIMERO.

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA.

NOMBRE DEL PROFESOR: RUBÉN EDUARDO DOMÍNGUEZ GARCÍA.

LICENCIATURA: ENFERMERÍA.

CUATRIMESTRE: OCTAVO.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD

Tiene su origen en:

El latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

Ha tenido la siguiente evolución:

Calidad total enfocada hacia los productos terminados

Control estadístico de procesos

Control total de la calidad o calidad total

Iniciada con:
La revolución industrial y que consistió en la inspección de los productos terminados clasificando como aprobado o rechazado.

Se inicia en la:
Primera mitad de este siglo y consistió en el desarrollo y aplicación de técnicas estadísticas para disminuir los costos de inspección.

Nace y se desarrolla:
En los años 50 introduciendo importantes y novedosos conceptos como lo antes señalado.

Así mismo:
La calidad se ha de lograr desde la primera acción que se realice a fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos.

Dentro de los: **Principios y conceptos**

Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Concepción de clientes internos y externos.

Participación de la dirección en la calidad.

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

Los resultados de la calidad

Son:

Costos más bajos

Ingresos más altos

Clientes encantados

Empleados con poder

Por lo que sus:

Enfoques fundamentales

Son:

Al cliente, esto es crear la fidelidad.

Valor de cada persona asociada.

Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, sistema de sugerencias e ideas creativas.

Finalmente, los:

Resultados de la calidad

Son:

- ✓ Costos más bajos.
- ✓ Ingresos más altos.
- ✓ Clientes encantados.
- ✓ Empleados con poder.

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Estas son:

Administrativa científica de Taylor

Menciona que:

Los principales métodos científicos son la observación y la medición, con los que desarrolló la administración científica.

Precisa de:

Principios

Estos son de:

Planeamiento

Se tiene que:
Sustituir en el trabajo del operador el criterio individual, por métodos basados en procedimientos científicos.

Preparación

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

Aportaciones

Son

Mecanismos de administración, selección de personal, características de los trabajos humanos, delimitación clara, responsabilidad, uso de estándares en el control.

Estos son de:

Control

Se tiene que:
Controlar el trabajo para verificar que está siendo bien ejecutado según el plan previsto.

Ejecución

Se tiene que:
Distribuir el trabajo para que la ejecución sea disciplinada.

Administrativa clásica de Fayol

Estipuló que:

Dentro de la empresa deben existir etapas para poder desarrollar una actividad administrativa.

Dentro de ellas se encuentran:

Previsión, organización, dirección, coordinación, control.

Por ello sus:

Principios generales

Son los siguientes:

- Unidad de mando ↔ Autoridad y responsabilidad
- Unidad de dirección ↔ Centralización
- Subordinación del interés individual al general ↔ Disciplina
- Orden ↔ División del trabajo
- Justa remuneración ↔ Jerarquía
- Equidad

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD

Teorías que soportan el trabajo de calidad

Estas son:

Burocrática de Max Weber

Afirmaba que:

La burocracia es la organización racional y eficiente por excelencia, y creía que el siglo XX pertenecería a estas.

Sus características son:

Formalización, división del trabajo, jerarquía, impersonalidad, comunicación formal, profesional, administración, profesionalización de los participantes, funcionamiento.

Sus ventajas son:

Racionalidad, rapidez en las decisiones, univocidad de interpretación, continuidad de la organización, constancia, confiabilidad, subordinación.

Relaciones humanas de Elton Mayo

Menciona que:

La actitud de los trabajadores corresponde a objetivos, necesidades y actitudes grupales y encuentra su expresión, actividad y desarrollo social dentro de las actividades productivas.

Sus aportaciones son:

El trabajo como algo relevante, implicación de la psicología y la fisiología, la actividad humana se expresa, la entrevista se aplica para saber más acerca del individuo, la fuerza de la organización social informal.

Sus parámetros son:

Entrada, salida, procesamiento, retroalimentación y ambiente.

Neoclásica de Drucker y O'Donnell

Usa:

La teoría clásica y la adapta al modelo de las empresas actuales, tomando en cuenta las demás teorías administrativas.

Sus características son:

Énfasis en la práctica de las funciones administrativas, en los principios generales, relevancia al enfoque del proceso, eclecticismo, planeación, organización, dirección, control.

Del comportamiento

Explicó:

El comportamiento individual, grupal y organizacional.

→ E incluyó:

Conceptos sobre motivación, liderazgo y comunicación, con lo que se pretendió establecer una administración más humana.

Fue estudiada por:

Herbert Alexander Simón, D. McGregor, A. Maslow, F. Herzberg y R. Likert.

Enfoques. (Americano-Japonés)

Organización para la calidad

Requiere dos aspectos:

Coordinación para el control

¿Qué es?

El punto central de un departamento de calidad.

Las nuevas formas son:

Enfoque Americano

Se centra en:

La calidad de la empresa, para poder llegar al éxito planeado.

Conforman:

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

Se enfoca en:

La planeación, ejecución, control, y actuación.

Principios

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

Adoptar la nueva filosofía de la calidad, la alta dirección.

Redefinir el propósito de la inspección y de la autoridad.

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

Mejorar constantemente los procesos de producción y de servicios.

Coordinación para crear el cambio

Incluye:

"Organizaciones paralelas" tales como el consejo de calidad y los equipos de proyectos de calidad.

Enfoque Japonés

El objetivo esencial es:

Mejorar la calidad de vida de los productores, de los consumidores y de los inversionistas.

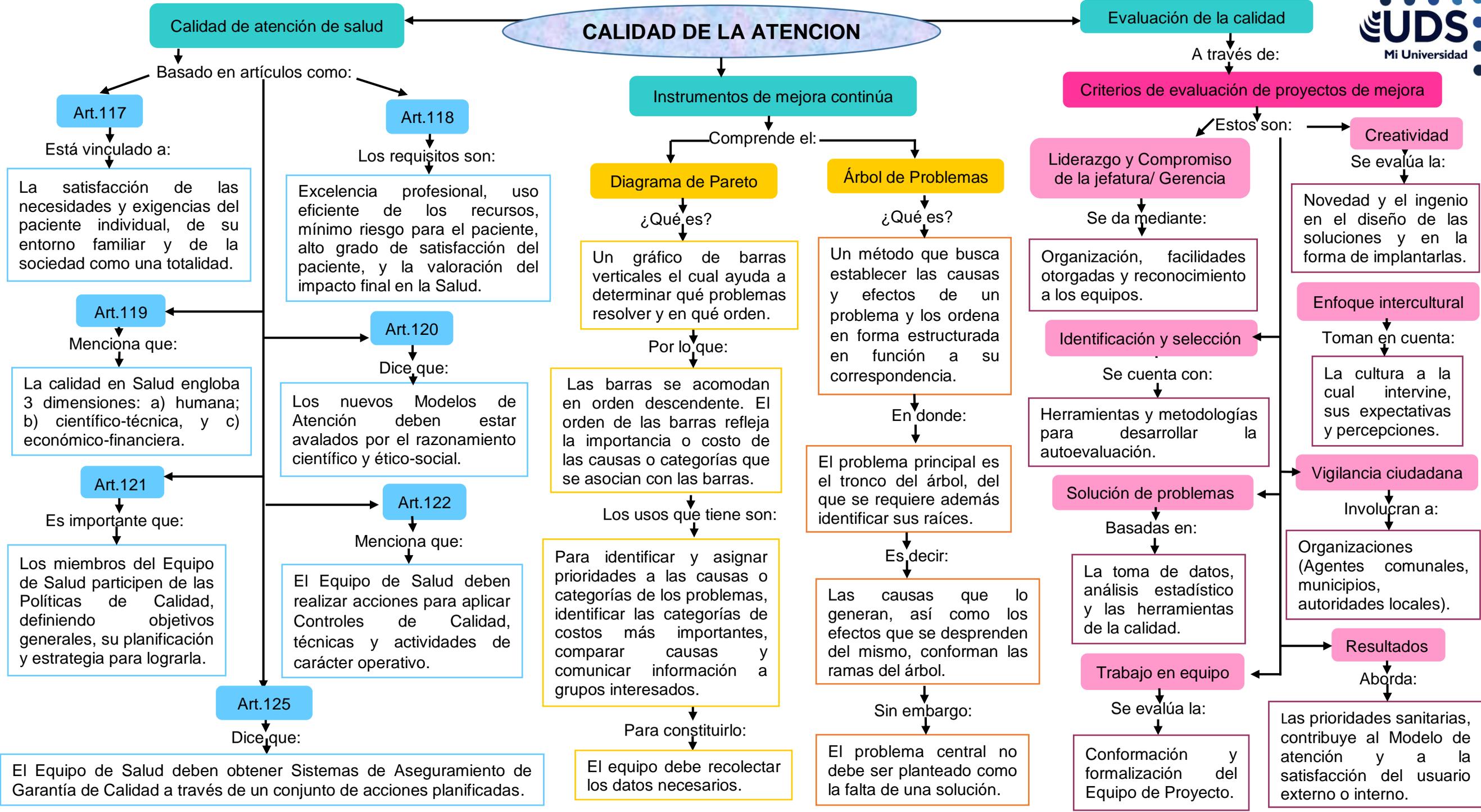
Su finalidad es el:

Mejoramiento continuó con miras a la perfección, los japoneses y Crosby usan el costo de la calidad para orientar la acción y no como un fin en sí mismo.

Se menciona que:

"La productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso" lo cual es considerado la base de su teoría.

CALIDAD DE LA ATENCION



CALIDAD DE LA ATENCION

Calidad de atención en enfermería

Se refiere también:

A la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios.

Involucra:

Atención e interés, respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

Se plantea 3 dimensiones:

Calidad Técnica

Referida a:

Los aspectos técnicos de la atención.

Sus características:

Efectividad

Eficacia

Eficiencia

Continuidad

Integralidad

Calidad Humana

Referida al:

Aspecto humano de la atención.

Se ve reflejada en:

Respeto a los derechos humanos, cultura y a las características individuales.

Así mismo:

Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario.

También:

Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.

Además:

Ética y los principios éticos deontológicos que orientan la conducta.

Entorno de Calidad

Referido al:

Entorno o contexto del servicio de salud.

Implica un:

Nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad.

Tiene que ver con:

Un conjunto de atributos, tal como las relaciones interpersonales y los aspectos tangibles.

Vinculación de la calidad total con la calidad de atención

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 4 conseguir mejores procesos y resultados, y mayor satisfacción.

Sus principios son:

Enfoque en el usuario

Consiste en:

El conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.

Así mismo:

Los servicios de salud deberán responder a tales necesidades y expectativas de los usuarios, de manera diferenciada.

Entender el trabajo como proceso y sistema

Un sistema es:

Un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido.

Por ello:

Berwick plantea los principios del mejoramiento como sistema.

Mencionan que:

Requiere metas claras, liderazgo, requiere cambios en ese sistema, los cambios deben ser demostrados, reducción de desperdicios, la inspección es importante para la seguridad.

Trabajo en equipo

En donde:

Sus integrantes han establecido compromisos para conseguir el mejor desempeño.

Su finalidad es:

Conseguir mejoras para un servicio, un área de trabajo, un proceso, o toda la organización

Estándares e indicadores de calidad para el cuidado de enfermería

Procedimientos específicos

Estos son:

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

Por lo que los:

Indicadores de calidad

Su objetivo es:

Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, en un ambiente seguro, eficiente y humano en todo el sistema nacional de salud.

Estos indicadores son:

- 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.