



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

Nombre del Alumno: Handy Rodríguez Moreno.

Nombre del tema: Antecedentes y calidad de la atención.

Parcial: I.

Nombre de la Materia: Calidad de los servicios de enfermería.

Nombre del profesor: Dr Ernesto Trujillo Lopez.

Nombre de la Licenciatura: Enfermería.

Cuatrimestre: Octavo.

Frontera Comalapa Chiapas a 28 de enero del 2024.

ANTECEDENTES

UNIDAD I

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

CALIDAD

Concepto

Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

RESULTADOS DE LA CALIDAD

Son

Cientes encantados.

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

Costos más bajos.

La concepción de clientes internos v externos.

La responsabilidad de la dirección en la calidad.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA

En un principio la calidad estaba regulada por la propia conciencia y por el código deontológico de la profesión Florence Nightingale.

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta la organización de la salud comenzó a utilizar las filosofías industriales del proceso de mejoramiento continuo.

El Programa de Evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud.

TEORIAS QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE CALIDAD.

Sus teorías administrativas

Científicos

Taylor Frederick W: se le conoce como el padre de la administración científica 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.

Fayol Henri Fayol (1841-1925): desarrolló el pensamiento administrativo y aportó una amplia y explícita estructura de principios administrativos generales que explicaban la naturaleza del proceso

Etapas de desarrollo

Previsión

Organización

Dirección

Coordinación

Control

Unidad de mando

Autoridad y responsabilidad

Unidad de dirección.

Max Weber (1864-1920). De origen alemán, 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.

Drucker y O'Donnell: La teoría neoclásica 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.

Coordinación para el control.

Coordinación para crear el cambio.

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

ENFOQUES (AMERICANO-JAPONES)

Enfoque Americano

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

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.

Enfoque Japonés

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

La calidad la definen como la uniformidad alrededor del objetivo, y su finalidad es el mejoramiento continuo con miras a la perfección los japoneses y Crosby usan el

CALIDAD DE ATENCIÓN DE SALUD.

Concepto

Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

INSTRUMENTOS DE MEJORA CONTINUA

Como

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.

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

El orden de las barras refleja la importancia o costo de las causas o categorías que se asocian con las barras.

Evaluación de la calidad

Niveles

Razones para el necesario control de calidad

Primer nivel. Evaluación general de la calidad de la atención: "FESP" (Funciones Esenciales de Salud Pública). Este método determina una estrategia para mejorar la salud de las poblaciones (mediante la descripción de competencias y acciones necesarias por parte de los sistemas de salud), así como para proporcionar las condiciones propicias para el adecuado desempeño de la salud pública.

Segundo nivel. Evaluación de la calidad de los servicios de salud: El objetivo general de la evaluación de la calidad en las instituciones de salud es mejorar sus programas y servicios, además de medir la suficiencia de la infraestructura sanitaria para su ejecución.

TERCER NIVEL. EVALUACIÓN DE CASOS (INDIVIDUAL): La evaluación debe ser efectuada por personal competente y con base en valores, en el componente del proceso se distinguen cuatro elementos: usuario, atención médica, seguridad del paciente y resultado de la atención.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

Enfermería como profesión dedicada al Cuidado de las experiencias de salud de los seres humanos, posee un rol importante dentro del equipo de salud, puesto que es quien permanece mayor tiempo con el paciente proporcionándole cuidados de Enfermería que hacen parte de la atención integral que se mide en las instituciones.

Control de calidad

Razones para justificar

- Las exigencias de gestión.
- La demanda social.
- Los imperativos profesionales.

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.

Principios básicos

Son

- **Enfoque en el Usuario:** El enfoque en el usuario consiste en el conocimiento de las expectativas, los valores y las prioridades de quienes reciben el servicio.
- **Entender el trabajo como proceso y sistema:** Un sistema es un conjunto de elementos interactuando para conseguir un fin compartido. El sistema toma insumos y los transforma en resultados a través de un proceso o una serie de procesos.
- **Trabajo en Equipo:** Un grupo de trabajo es un conjunto pequeño de personas que se reúnen para alcanzar propósitos y metas comunes. El equipo de trabajo se distingue del grupo porque sus integrantes han establecido compromisos entre sí para conseguir el mejor desempeño.

ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Concepto

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 de calidad

Objetivos

Mejorar 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.

CONCLUSION

Para concluir debemos saber la importancia que tiene la calidad en un servicio de enfermería, y se concluye que si se brinda una mejor atención y se busca satisfacer las necesidades de las personas brindando un buen servicio obtendremos así buenos resultados como en primer lugar las personas estarían tanto agradecidos como encantados del buen servicio brindado, así también se concluye que la calidad de servicios de enfermería debe ser un poco delicada ya que un enfermero o enfermera es quien pasa más tiempo prestando servicios de salud a un pacientito.

BIBLIOGRAFIA

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992.

HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill.

Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfnuo.

Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.-

Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de

calidad?Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores,

1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993.

Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- .

Masson; 1996.