

# Guía de Estudio 10

*Asignatura:* Administración de los servicios de Enfermería

*Tema:* Calidad y Humanismo en los servicios de Enfermería.

*Sumario:*

Humanización asistencial. Definición. Concepto de calidad, calidad asistencial y calidad total. Componentes de calidad. Calidad científico técnica y satisfacción del usuario en la calidad de los servicios de enfermería. Principio de calidad total. Principios básicos para medir calidad.

*Objetivos*

Aplicar la humanización asistencial en los procedimientos de Enfermería a un nivel productivo y creativo.

*Acciones de la habilidad Explicar*

- Determinar los conceptos que se pretenden aplicar.
- Establecer relación causa-efecto.
- Conocer los elementos esenciales que permitan responder las preguntas: ¿qué?, ¿por qué?, ¿cómo? y ¿para qué?
- Ejemplificar los componentes de la calidad.

*Bibliografía:*

Básica: Marcel Hechavarría N, Cairo Soler C. Administración y Gestión de los Servicios de Enfermería. Cuba, 2004.

Complementaria: Mompert Gracia M. Administración y Gestión. España, 2001.

*Orientaciones Generales para cumplir con la habilidad*

Estudiantes: Es importante que recuerde los pasos de la acción explicar y lo tengan presente al cumplir con la habilidad tanto oral como escrita en aras de que la apliques en tu auto evaluación. Tener presente el inglés

### *Orientaciones generales para el estudio del tema*

Es importante que domines los deberes y derechos, así como las precauciones legales a tener en cuenta, esto permitirá el desarrollo exitoso de tu actividad laboral.

### *Aspectos centrales*

- Calidad total y asistencial
- Componentes de la calidad
- Su aplicación en su puesto de trabajo.

### *Actividades*

Para leer: Bibliografía Básica.

Para fichar: Fiché los principios de la calidad total. Recuerde los aspectos de cómo hacer una ficha de contenido:

- Síntesis de cada uno.
- Página y párrafo de donde lo extrajo.
- De utilizar citas bibliográficas, recuerden utilizar comillas al inicio y final de la frase extraída del texto.

Para explicar: Explique los componentes de la calidad teniendo presente el significado de cada uno de ellos.

Para reflexionar: Haga una valoración del cumplimiento de la calidad asistencial de su unidad o servicio.

- De trabajar en el mismo Hospital cada estudiante seleccione una sala diferente y si trabaja solo en un Consultorio hágalo individual.

Para entregar: Entregue la reflexión por escrito en el próximo encuentro.