

## **ENSAYO**

**Calidad en los servicios de enfermería**

Lic. Ervin silvestre castillo

**PRESENTA EL ALUMNO:**

**Sandy Daomey Camposeco Ross**

**GRUPO, SEMESTRE y MODALIDAD:**

**3er. cuatrimestre “A” profesionalización en  
enfermería**

**Fra. Comalapa, Chiapas**

**L6 de mayo de 2020**

## **INTRODUCCION**

Existen muchas definiciones para la calidad de los servicios de salud, que no existe un concepto único, por su parte la OMS la define como: “la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

¿Cómo influye la calidad en la mejora de los servicios?

Otra definición de calidad, es la dada por el instituto de medicina de la academia de ciencias de estados unidos de norte américa y que se refiere la calidad como el grado por el cual los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados. Abordaremos estos conceptos, sus orígenes y como fue la evolución histórica de la calidad en los servicios de salud y sus beneficios para la atención sanitaria.

## **DESARROLLO**

la calidad en salud nace y se desarrollo con el desarrollo industrial y tecnológico y la cual se remonta a Japón ya que estos han sabido mejorar y superar muchos inconvenientes y que hasta la fecha se mantienen, siendo un de las principales economías en el mundo,

Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están: la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. El objetivo de este ensayo es explicar cómo la calidad ha evolucionado a través del tiempo y que buscaban anteriormente las empresas con implementar la calidad y como esto se fue llevando al área de la salud.

Como se cita en el documento introducción a la calidad en salud, los resultados de la calidad son los costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados y empleados con poder. Particularmente pienso que estos 4 elementos han sido las bases para que hoy sean la herramientas que se apliquen en los hospitales para que funcionen y continuasen la búsqueda siempre de una mejora continua para satisfacer oportuna y correctamente las necesidades de los clientes.

La calidad y su naturaleza varían dependiendo de cada empresa de tal manera que el cliente pueda resolver sus necesidades.

El concepto de calidad es un término que primeramente fue utilizado en las empresas con el objetivo de lograr satisfacción en los clientes y de esta manera hacer crecer la empresa. Armand V. Feigenbaum menciona la frase “control de calidad total” en la cual su idea de calidad es un modo de vida corporativa, un modo de administrar la organización e involucra a demás la puesta en marcha.

De esta manera la calidad fue evolucionando hasta llegar a Florence Nighthale, quien introdujo 2 hechos fundamentales como realizar estudios de mortalidad en los hospitales militares logrando con esto disminuir la mortalidad de un 40% a un 4%, lo cual nos indica que la calidad se puede medir y a raíz de esto realizar mejoras en la atención de los clientes cuando Codma en 1912 desarrolló un método que permite clasificar y medir los resultados finales, para posteriormente crear en 1950 en Canada el consejo canadiense de acreditación de hospitales y poco a poco, se fueron llevando a los diferentes hospitales hasta que se crearon también comisiones de acreditación hospitalaria, que hasta e día de hoy tratan de llevarse a cabo en cualquier hospital.

Se hace mención a diferentes personajes tales como: W.Darming,Philp, B,crosbu, Joseph M.Juran, Ishikawa, etc. quienes según el documento fuero los principales precursores de la calidad y que ha venido evolucionando como se conoce la calidad hasta la fecha e implementarlas en el área de la salud que se fue llevando por etapas hasta mejorar y todo esto tiene que ver con el enfoque de los japoneses hasta llegar a una etapa que se enfoca en el servicio, para lograr la satisfacción total del cliente, es decir que lo que el cliente quiera o necesite es lo que obtenga.

## **CONCLUSION**

Con calidad nos podemos dar cuenta de que a través de esta se genera la mejora continua en las instituciones u organizaciones, como por ejemplo en los hospitales y que fueron evolucionando a través del tiempo para tener hoy al alcance herramientas, métodos y técnicas para mejorar la calidad en los servicio de salud y así satisfacer a los clientes y de esta manera puedan ser competitivas. A raíz de esto se fijaron normas y estándares de calidad para la medición del a misma y así evitar que se produzcan errores para poder ser eficiente y

competitivo al brindar algún servicio de salud y que cada empresa debería de aplicar los modelos que sean adecuados según las necesidades del cliente y que se enfoquen en lograr sus objetivos y satisfacer las necesidades del cliente.