

**Nombre del alumno: Juana Beatriz Francisco Francisco**

**Nombre del profesor: María Del Carmen López Silba**

**Nombre del trabajo: Mapa conceptual de 1.1, 1.2 y 1.3**

**Materia: Calidad de los servicios de enfermería**

**Grado: 8 cuatrimestre**

**Grupo: A**

# Calidad en los servicios de enfermería

## Antecedentes históricos

### Calidad

Es

Atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios

La evolución

Calidad total enfocada

Control estadístico de procesos

Control total de la calidad

Enfocada  
Hacia los productos terminados

Consistió  
Control estadístico de procesos  
Desarrollo y aplicación de técnicos estadísticos

Con el fin  
Evitar desperdicio de costo

Iniciada con la revolución industria

Consistió  
Inspección de los productos terminados

Para disminuir los costos de inspección.

### Principios y conceptos de calidad

Principales

1. La calidad: satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

2. La concepción de clientes internos y externos..

3. La participación de la dirección en la calidad.

4. La aplicación de principios y herramientas

Resultados de calidad.

Costos más bajos

Ingresos más altos.

Clientes encantados.

Empleados con poder

### Enfoques fundamentales

En foque al cliente

Es

Crear la fidelidad del cliente

Mejora continua

Mediante

Círculos de calidad

Equipos de mejora de procesos

Sistema de sugerencias e ideas creativas

Valor de cada persona asociada

### Evolución histórica de la calidad en salud.

Regulada por

Conciencia y código deontológico de la profesión Florence Nightingale

Acontecimientos

1858: Se estudió de tasas de mortalidad de los hospitales militares

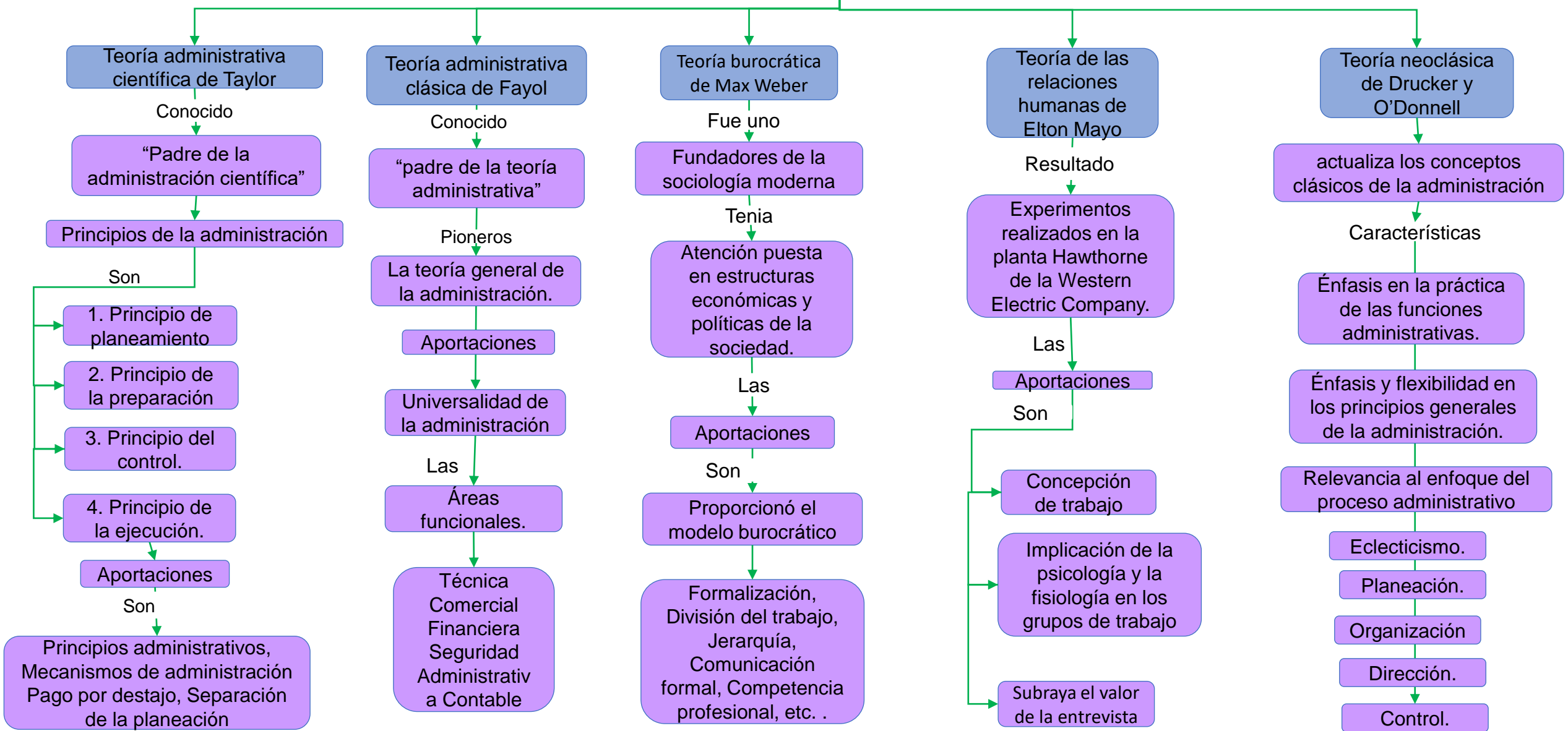
1912: Método que clasifica y medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria

1912: Método que clasifica y medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria

1951: generalización de normas de acreditación en los hospitales

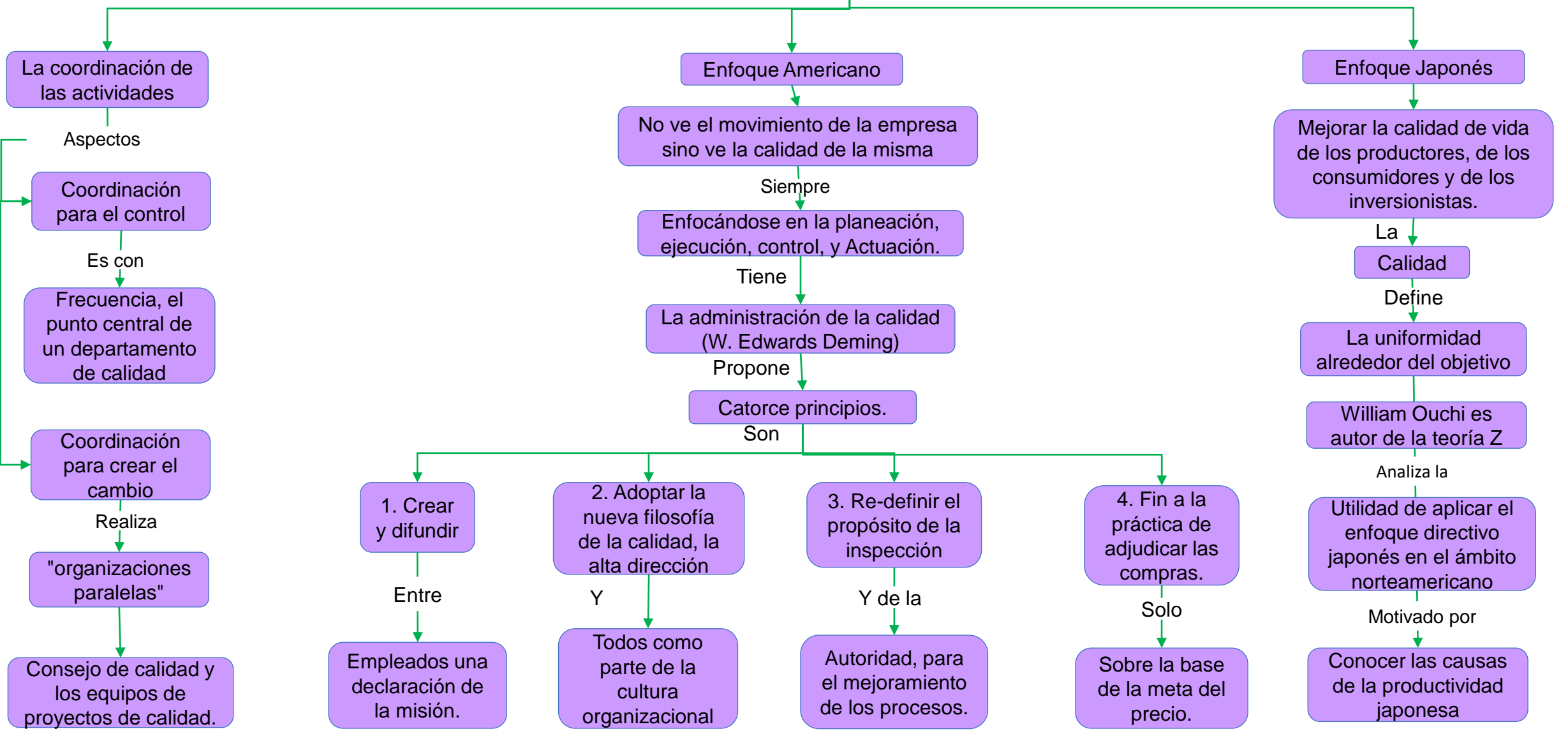
# Calidad en los servicios de enfermería

## Teorías que soportan el trabajo de calidad.



# Calidad en los servicios de enfermería

## Enfoques (americano-japones)



## Bibliografía

- Carmen, M. d. (s.f.). ANTECEDENTES. *Antología Calidad en los servicios de enfermería* , Pag: 10-36.