



**Mi Universidad**

*Nombre del Alumno: Luz Alejandra Pérez Hernández.*

*Nombre del tema: Ensayo.*

*Parcial: 1er.*

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

*Nombre del profesor: María Cecilia Zamorano Rodríguez.*

*Nombre de la Licenciatura: Licenciatura en Enfermería.*

*Cuatrimestre: 8.*

# INTRODUCCIÓN.

## ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

Para empezar que significa calidad es la totalidad para sus funciones y características. Atributo o propiedad ya sea de personas, bienes y servicios. Según la sociedad americana es "Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario". Esta definición es la más cercana a la que nosotros como enfermeros nos debemos apegar ya que nosotros buscamos satisfacer o cubrir la necesidad que el paciente tenga en ese momento. La calidad ha tenido una evolución.

que es:

- 1.- Calidad total enfocada hacia los productos terminados.
- 2.- Control estadístico de procesos, que se inicia en la primera mitad del siglo.
- 3.- Control total de la calidad total. La gestión de calidad total es un lema de suma importancia en nuestros tiempos por eso la necesidad de conocer de este lema.

# DESARROLLO.

La calidad significa participación de las necesidades y expectativas del cliente.  
Los resultados de la calidad son:

- 1.- Costos más bajos.
- 2.- Ingresos más altos.
- 3.- Clientes encantados.
- 4.- Empleados con poder.

Los tres enfoques fundamentales para una buena calidad son:

- 1.- Enfoque al cliente, esto es crear una identidad con el cliente.
- 2.- Mejora continua.
- 3.- Valor de cada persona asociada.

En la calidad tenemos distintos instrumentos para mejorarla como los círculos de la calidad que varían dependiendo los ingresos de cada empresa. Juran tenía una filosofía que es planear, controlar, mejorar la calidad.

Armond V. Feigenbaum dijo "Control de calidad total". Kaoru Ishikawa diferenció los estilos de la administración.

# CONCLUSIÓN

Ahora con todo lo que conocemos de calidad en enfermería es la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado recibirle. Este control se ejerce con tres pilares básicos que son análisis de la estructura, análisis del proceso y análisis de los resultados. El programa de evaluación de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó elaborando estándares en conjunto con los servicios de salud. La importancia de la calidad en los nosocomios es grandísimo ya que trabajamos con vidas humanas y necesitamos no cometer errores por eso es tan importante.

## Bibliografía

UDS. (2023). *Calidad en los servicios de enfermería.* . Comitán: UDS.