



**Mi Universidad**

**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**GILBER JOVANY GONZALEZ MIGUEL**

**8<sup>o</sup>-“A” DE ENFERMERIA**

**PROFRA. MARÍA CECILIA ZAMORANO  
RODRÍGUEZ**

**CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA**

**ENSAYO**

**21-01-23**

**COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS**

# INTRODUCCIÓN

La calidad en el área de salud está en su apogeo, ya que hoy en día se está conociendo su importancia a través de los sistemas en salud en todo el mundo. Para esta sociedad es necesario empezar a conocer y entender que es la calidad. La calidad en salud nace y se desarrolla en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero tenemos que tener presente que este desarrollo ha sido de una forma lenta y paulatina. Es por esta razón que comenzaremos a entender que tema, teniendo en cuenta los conceptos básicos de lo que es la calidad total, su evolución y su historia, el objetivo será mostrar la evolución de la Calidad en el área de salud en este caso en enfermería.

# DESARROLLO

La calidad tiene su origen, en la actualidad existe un gran número de definiciones dadas por especialistas en el tema. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad están: la concepción de clientes internos y externos, la participación de la dirección en la calidad, la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios, la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. Los resultados de calidad son: costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados, empleados con poder, etc. Los tres enfoques fundamentales: Enfoque al cliente, este es crear la fidelidad del cliente, Reicheld (1996), Mejora continua, mediante círculos de calidad, equipos de mejora de procesos, Valor de cada persona asociada. Resultados de calidad: Costos más bajos, Ingresos más altos, clientes encantados, etc.

Joseph M. Juran, su principal principio cíclico es que la administración de la calidad se basa en lo que llama la filosofía de Juran que es: Planear, controlar y mejorar la calidad.

## CONCLUSIÓN

La Mejora de la cultura de la calidad, a la parte, redundando en los servicios de salud y administraciones públicas capaces de disminuir sus costos, aumentando la eficiencia en el gasto público, así como se reduce los tiempos de espera, reduce los recursos humanos necesarios. La Mayor Satisfacción de los pacientes y usuarios a una mejor percepción de las instituciones públicas de prestación de servicios y un aumento de la confianza en lo público. A fin de cuentas, la eficiencia en el gasto público y la adecuada prestación de servicios en condiciones de calidad e igualdad es una de las prioridades descritas como principios informadores a lo largo y ancho de nuestro derecho público como pacientes y enfermos también.