

# UDS

María Isabel Urbina Pérez

María Cecilia Zamorano López

Calidad en los Servicios de  
Enfermería

Enfermería

8vo.

Cuatrimestre

D	M	A
---	---	---

Sc

# ■ INTRODUCCIÓN

Es una disciplina que esta en constante evolución, tanto en su desarrollo como una ciencia, así como también se dice que en 1970 fue un giro de gran importancia para la enfermería, surge una mayor fuerza los cuestionamientos referentes a la ausencia de la enfermería y la necesidad de aumentar el conocimiento.

# Antecedentes Historicos

Según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): es un conjunto de características de un producto, proces o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

## PRINCIPIOS Y CONCEPTOS

- La calidad significa satisfacción de las necesidades.
- La concepción de clientes internos y externos.
- La participación de la dirección en la calidad.

## RESULTADOS DE LA CALIDAD

- Costos mas bajos
- Clientes encantados
- Ingresos más altos
- Empleados con poder

## ENFOQUES FUNDAMENTALES

- › Enfoque al cliente
- › Mejora Continua
- › Valor de cada persona asociada.

## METAS PRINCIPALES

- + Que la empresa se desarrolle y mejore
- + Principales autores.
- + Calidad de cumplir los requisitos.
- + Contribuir que los trabajadores se sientan satisfechos.

La OMS ha manifestado mucho interés por potenciar y desarrollar la calidad en salud.

La JCAH los incorpora a sus programas de control de calidad y los exige como condición de acreditación del centro.

## PRINCIPIOS Y CONCEPTOS

- La calidad significa satisfacción de las necesidades.
- La concepción de clientes internos y externos.
- La participación de la dirección en la calidad.

## RESULTADOS DE LA CALIDAD

- Clientes encantados
- Empleados con poder
- Costos más bajos
- Ingresos más altos

## ENFOQUES FUNDAMENTALES

- Enfoque al cliente interno
- Enfoque al cliente externo

## METAS PRINCIPALES

- + Calidad de servicio
- + Privacidad de datos
- + Que la empresa se desarrolle y prospere
- + Contribuir que los trabajadores se sientan satisfechos

# CONCLUSIÓN

La revisión de la historia de la enfermería avanza evidencia que es un proceso en constante movimiento que incluye la superación, capacitación, educación continuada y permanente.

# REFERENCIA

Libro Calidad de los servicios de enfermería. Plataforma UDS.