



**Nombre de alumno:**

**Josmary Selinette Albores Hernández**

**Nombre del profesor: María del Carmen  
López silba**

**Nombre del trabajo: Ensayo**

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

**Grado: 8°**

**Grupo: LEN**

Comitán Chiapas 19 de enero de 2024

## 1.1 "Antecedentes Históricos" DE LA CALIDAD

### Introducción:

La calidad de los servicios de enfermería surge desde que el usuario es satisfecho. Ser atendido, nace y se desarrolla de forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico. El pasado nos permite conocer el presente de los aportes que los diferentes expertos han hecho en el campo de la calidad de los servicios. La calidad inició desde el mismo instante en que el hombre alboro en la tierra, pues en su naturaleza a través del deseo de superación y el de hacer cada vez mejor las cosas. Se dio inicio desde fechas muy remotas 4150 A.C y en el siglo XIII empezaron a existir nuevos factores y avances de calidad.

### Desarrollo:

Desde el inicio de la revolución industrial se presentan diversos antecedentes modificando la aplicación y reducir los costos de una buena calidad en los servicios. Dentro de los principales principios y conceptos de calidad encontramos que la calidad significa satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente; los principios y herramientas para el mejoramiento continuo de los productos y servicios.

Tendremos como resultados de calidad: Costos más bajos, ingresos más altos, clientes encantados, empleados con éxito.

En 1912 Codman desarrolla un método que permite clasificar y medir "los resultados finales" de la asistencia hospitalaria en 1913 a consecuencia de los informes de Flexner y Codman el Colegio Americano de Cirujanos emprende estudios sobre la normalización de hospitales.

En 1960 en Canadá se crea el Consejo Canadiense de acreditación de hospitales.

En 1961 Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de atención médica, conceptos que continúa desarrollando posteriormente y que constituyen una de las bases del desarrollo del control de calidad en la asistencia sanitaria.

La OMS ha manifestado mucho interés en promover y desarrollar la calidad en salud y ya en los años ochenta la OMS comenzó a adoptar filosofías institucionales del proceso de mejoramiento continuo y la administración total de calidad, asimismo la acreditación en hospitales amplía su enfoque hasta promover el mejoramiento de la calidad.

El Programa de atención de calidad de la atención hospitalaria (PECAH) empezó a desarrollarse entre los años 2000 a 2004, elaborando estándares en un conjunto con 100 servicios de salud.

En estos momentos aun sigue siendo un poco desconocido pero ya cada institución de salud con sus respectivas unidades y servicios, está aborciéndolo y trabajando este tema, creando sus propios verificadores e indicadores en relación a lo que se recomienda y exige.

**Conclusión:** La calidad de los servicios de enfermería ha pasado por varios cambios y procesos con el único objetivo de ofrecer cada vez más un mejor servicio de calidad en el área hospitalaria teniendo en cuenta además con las necesidades y expectativas de cada paciente para que este esté satisfecho con el servicio brindado, se abocará economizar los gastos para la necesidad del usuario y contar con una buena tecnología para cada área.

