



NOMBRE DE LA ALUMNA:

JUANA LORENZA VELAZQUEZ HERNANDEZ.

NOMBRE DEL PROFESOR (A):

LIC. ROSARIO CRUZ SANCHEZ.



LICENCIATURA:

ENFERMERIA.

NOMBRE DEL TRABAJO:

ENSAYO.

MATERIA:

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA I.

GRADO:

8 CUATRIMESTRE.

GRUPO:

“A”

Pichucalco, Chiapas a 12 de Marzo de 2021.

## **ENSAYO.**

### **LA MEJORA DE CALIDAD.**

En este nuevo tema abarcaremos acerca de la mejora de la calidad al momento de brindar los servicios de salud ya que como profesionales debemos realizarlo con calidad y calidez ya que todos tenemos derecho a recibir una buena atención, la cadena cliente-proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores (los clientes) y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso (los proveedores).

Como todo tiene un proceso aquí le indicaremos el proceso que conlleva la cual consiste en 10 pasos, 1-el comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso, 2-ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia, 3-el comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue, 4-el contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes, 5-el proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos. 6-Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo, 7-el acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso, 8-ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso, 9-proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria, 10-Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales. Generalmente son equipos "temporales" que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos, son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. La idea del trabajo en grupo se basa en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

Se quiere lograr en este momento: Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población, implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo, impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleven a mejoras en la atención de salud, crear conciencia de las oportunidades de mejora, fijar objetivos de mejora, organizar para el logro de objetivos, llevar a cabo proyectos para mejorar problemas, reporte de avances, dar reconocimientos, comunicar resultados, aprender de éxitos y fracasos y lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora.

Cómo elaborar los proyectos de cambio. La metodología plantea una primera parte que es la planificación del cambio que se quiere lograr y una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA, tal como se muestra a continuación: en la primera parte de la elaboración de los proyectos de mejora, se requiere responder a 3 preguntas claves. Primera parte: ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora? Segunda parte: Actuar, planificar, estudiar, hacer ¿Qué queremos lograr o qué estamos tratando de lograr? (Objetivo meta). Responde al problema que ha sido priorizado y analizado, y se expresa en la mejora que se quiere lograr. La descripción del objetivo(s) debe ser específico en el tiempo y cuantificable.

En cualquier servicio que se les brinde a las personas se debe realizar de la mejor manera porque hay que recordar que todos merecemos una atención adecuada y correctamente y de la mejor calidad, no hay que negarles la atención solo por ser de color, de otro nivel económico, religión, etc, de igual manera no a todos se les da los mismos cuidados ya que todos padecen diferentes tipos de enfermedades pero a todos si debe tratarse con calidad y calidez, es por eso que muchas instituciones realizan proyectos para la mejora de la calidad y así poder mejorar y tener buena comunicación como equipo que son, ya que la salud es lo primordial que se debe cuidar y buscar métodos para realizarlo de la mejor manera posible sin olvidar la humildad y humanidad.