



Gabriela García León.

Lic. Rosario Cruz Sánchez.

“La mejora de la calidad”.

Calidad en los servicios de enfermería.

8vo Cuatrimestre. “A”

Pichucalco, Chiapas; 23 de febrero de 2021.

LA MEJORA DE LA CALIDAD.

La relación cliente-proveedor se basa en que ambas partes sean beneficiadas, durante el proceso de la relación se tiene que entender que ambas partes son independientes, pero deben trabajar en equipo, y de esta manera ser responsables del control de calidad durante dicho proceso, el cliente o comprador, debe siempre brindar información real y concisa sobre las necesidades y lo que quiere que el proveedor le proporcione, el contrato celebrado entre ambas partes debe contener información específica como cantidad, precio, formas de entrega y la forma de pago correspondientes, el proveedor debe encargarse de cumplir con la meta de satisfacer las necesidades del cliente, debe existir comunicación entre ambas partes, pues esto garantizará un control de calidad exitoso, en el control de calidad debe tenerse en cuenta todas las actividades del proceso, pedidos, planificación, inventarios, y siempre tener en cuenta los intereses del consumidor final.

Para lograr un control de calidad exitoso, existen grupos de mejora de calidad, por lo general estos grupos se forman de manera temporal y tienen como finalidad identificar, analizar y proponer soluciones a situaciones ineficientes del trabajo o actividad.

El grupo de mejora debe conformarse con personal de diferentes unidades y diferentes perfiles profesionales, debe contar con un secretario (facilitador) que actúa como mediador debe convocar reuniones, recoger acuerdos, llevar el orden del día y moderar reuniones, cuando se crea un grupo de mejora de calidad lo que se quiere lograr es obtener los conocimientos, métodos y herramientas para implementar proyectos de mejora de manera continua, permitir el involucramiento de todo el equipo en la optimización del proceso de trabajo, crear conciencia y oportunidades de mejora, fijar objetivos de mejora, comunicar resultados y obtener aprendizaje de los éxitos y fracasos.

Debemos plantear cual es el cambio que se quiere lograr y en base a ellos elaborar proyectos de mejora, debemos tener en cuenta tres preguntas ¿Qué estamos tratando de lograr?, ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora? Y ¿Qué cambio podemos hacer para que resulte una mejora?, una vez que nos hemos resuelto esas interrogantes, entonces es el momento de actuar, planificar, estudiar y hacerlo.

Si el problema que ha sido priorizado y analizado, y sobre todo se tiene un estudio veraz sobre la situación, es más fácil encontrar soluciones y lograr una mejoría deseada.