



Nombre de alumnos: Estrella Pinto Grajales.

Nombre del profesor: Rosario Cruz Sánchez

Nombre del trabajo: Ensayo acerca de la relación cliente-proveedor.

Materia: calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8vo

Grupo: A

Pichucalco, Chiapas a 12 de marzo 2021.

RELACIÓN CLIENTE- PROVEEDOR

La relación de cliente-proveedor se le define como la relación que tiene los individuos o grupos de personas que reciben un proceso que en este caso sería los clientes y los que origina algún tipo de resultado son los proveedores de servicios. La enfermería de práctica está tan avanzada en todos los términos generales ya que cada personal de salud es encargado y tiene la responsabilidad importante en frente de los pacientes. Las enfermeras clínicas son encargadas de atender a sus propios clientes brindándole atención que el cliente requiere, dándole tratamiento que requiere, vigilando el estado crítico del cliente y atiende pacientes ambulatorios con diferentes trastornos. El cuidado como centro de atención de la enfermería, se describe también como la relación que se da entre enfermera-paciente con el fin de promover su salud, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar las enfermedades que puedan padecer.

Los asistentes médicos realizan muchas tareas rutinarias de atención médica como por ejemplos: obtiene información del paciente o explica a los pacientes, es importante recabar información médica para eso hay que tener una buena comunicación entre cliente-proveedor. La mala comunicación entre cliente-proveedor está asociada o vinculada con la falta de adherencia a las recomendaciones del tratamiento y la presentación de demanda por negligencia médica. En la comunicación no solo hacemos uso de las palabras y el tono de voz, sino además utilizamos el lenguaje corporal, que particularmente en el área de la salud tiene gran significado, ya que con la innovación que existe en el manejo de tecnología y procedimientos, la comunicación no verbal es una herramienta muy eficaz para captar mensajes con los que la persona expresa sentimientos y necesidades, de manera que las relaciones interpersonales se logren adecuadamente. Existen 2 tipos de comunicación, verbal y no verbal, la primera es la que usamos a través de las palabras, y la comunicación no verbal son aquellos eventos comunicativos que trascienden la palabra hablada o escrita, corresponden al 70% aproximadamente del lenguaje empleado.

La sonrisa se asocia a las emociones de felicidad y diversión. La cabeza erecta, de frente a la otra persona de forma relajada indica receptividad para la comunicación interpersonal, el movimiento de la cabeza de arriba hacia abajo implica confirmación o asentimiento. Los hombros dirigidos al frente pueden indicar interés, atención para la comunicación. Los brazos y manos desplegados, relajados y manos gesticulantes pueden indicar apertura hacia la implicación interpersonal o la acentuación de algunos de los puntos de la conversación. Las enfermeras deben tener habilidades no verbales para su práctica diaria. Les permiten enfrentar sus propios sentimientos, los del paciente y los de familiares del paciente⁸. Son de suma importancia para establecer una adecuada relación enfermera-paciente, ya que en la relación de ayuda se espera un cambio en la percepción que tienen los pacientes de las enfermeras.

Es la relación cliente – proveedor es que el cliente tenga la certeza de que el bien o servicio que le sea entregado o brindado sea de excelente calidad, el objetivo fundamental de éstas relaciones es el de “mejorar la garantía de calidad y eliminar las insatisfactorias condiciones existentes entre el cliente y el proveedor”, y para lograr este propósito se tiende a cumplir algunos principios:

- ✚ Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia
- ✚ El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue
- ✚ El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.
- ✚ Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo

Las relaciones personales que ejerce enfermería con sus pacientes en la práctica de los cuidados son esenciales para el desempeño profesional. El personal de enfermería permanece las 24 horas al cuidado de los pacientes, brindan asistencia de naturaleza biológica, técnica, psicológica, social y espiritual y las relaciones personales sustentan la realización de sus actividades.

El contacto entre la enfermera y el paciente son ocasiones en las cuales se transfiere o se intercambia información, energía, sentimientos y en las que se desarrolla el afecto humano, a través de estos se brinda el cuidado de enfermería y se ayuda a las personas. Una comunicación plenamente humana entre enfermera y paciente requiere tiempo, incluye información, comunicación, comprensión y trato digno; sin embargo, para algunos profesionales su desempeño laboral podría significar la realización de procedimientos, sin importar lo que siente o necesita el paciente.

Bibliografía

ALBRECHT, K. (1992.). *La revolución del servicio*. Legis Editores.