



Nombre de alumnos: Gloria Villatoro Hernández.

Nombre del profesor: Lic. Rosario Cruz Sánchez.

Nombre del trabajo: Ensayo “Relación cliente-proveedor”

Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: A

Pichucalco, Chiapas a 25 de febrero de 202

Relación cliente – proveedor

La relación cliente proveedor es una estrecha conexión existente en todo momento tanto en los negocios como en el área que deseemos pensar, el personal profesionalista en el área de la salud esta regida bajo estándares de calidad, los cuales están en constantes cambios mediante grupos de apoyo de mejora hacia una mejor calidad de servicio, una mejor atención humanista, con calidad y calidez.

Cuando hablamos de la existencia de un proveedor hacemos alusión a prestador del servicio, siendo el profesional de enfermería u otro profesionalista. De esta forma el cliente siendo el paciente.

Para que este proceso de interacción entre ambas partes en conjunto sea exitosa y medibles en cuestión de poder valorar la calidad como resultado, esta enmarcada en dichos procesos, como lo es identificar al responsable del control de calidad.

El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso. Es decir, la calidad no se logra por partes, sino en conjunto, las atenciones por parte del enfermero o prestador de servicio van encaminadas en base a las necesidades del paciente, siempre deberá ser de manera holística e individualizada, para que dicho trato, cuidados e intervenciones sean proporcionados de tal forma satisfactoria a estas necesidades, el paciente debe corresponder de forma colaboradora, y esta comunicación se obtiene en base a las habilidades del prestador del servicio, si en su momento el trato no es digno o adecuado a las necesidades demandadas por el paciente, tiene el derecho de poder denegar de tal servicio.

Existen un sinnúmero de habilidades que harán en el profesionalista lograr una mejora continua, no solo en conocimiento, técnicas y habilidades, sino también la forma en la que nuestros pacientes puedan calificar dichos servicios.

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 (UDS). Ya que sin ello solo lograrán dificultar la comunicación, existiendo así un déficit en negativa hacia resultados óptimos y de no mejorar esta comunicación a la larga, perjudicará la interpretación de dicha información, con ello repercutiendo en la salud, en la vida humana, creará estrés y en mayores circunstancias incurriendo en un delito. El proveedor tiene que garantizar una calidad que

satisfaga al cliente, que esté certificada con datos (UDS). Las acciones planteadas en los cuidados individualizados, toman en cuenta la cultura de la población a la cual intervine, sus expectativas y percepciones. Por ello es de suma importancia valorar los costes del servicio siendo adaptados a las posibilidades, esta tarea va aunada con ayuda de trabajo social, pero también la obtención de datos deberá contener presentes tal información, ya que si no se atiende solo ocasionará preocupación y una problemática más. Las condiciones económicas bajas no deben hacer alusión a una baja calidad de atención, por lo contrario, el trato siempre debe de ser digno, humanístico y de calidez.

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. (UDS). Resumiendo en una frase "lo que no está registrado no se hizo". Por consiguiente, se logra la reducción de caer en errores, lo que repercutiría en la salud del paciente a cargo, es una gran responsabilidad, siempre se debe ser conocedor de lo que implica ser profesionalista y parte de ello conocer la legislación en salud y enfermería, ya que los documentos utilizados son de carácter legal.

Concluyendo, la calidad de servicio está estrechamente ligada en la comunicación cliente-proveedor. La calidad es medible, y registrable, la calidad se trabaja día a día, y gracias a los grupos de mejora continua actuales, los avales ciudadanos quienes se encargan de realizar encuestas y el control de calidad existente en cada turno son los que trabajan en conjunto para lograr la obtención de resultados prometedores, lo que pretende aumentar la calidad de atención en salud y aportar una mejor calidad de salud como medida preventiva, curativa y educativa. 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. (UDS)

Referencias

UDS. (s.f.). la mejora de la calidad. En UDS, *calidad en los servicios de enfermería* (pág. 51).