



Nombre del profesor:

Rosario Cruz Sánchez

Nombre del trabajo:

Ensayo

Nombre de alumno:

Elisét López Álvarez

PASIÓN POR EDUCAR

Materia:

Calidad en los Servicios de Enfermería

Grado: 8vo cuatrimestre

Grupo: A

Pichucalco; Chiapas 12 de marzo del 2021

CLIENTE-PROVEEDOR

En 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. Se define como la relación entre los individuos o grupo de individuos que reciben o se benefician con un proceso que en este caso serían los pacientes y aquello que originan resultados que representan entradas o recursos a dichos procesos que son los proveedores de servicio, es que el paciente tenga la certeza de que el bien o servicio que sea entregado o brindado sea excelente calidad. El paciente y proveedor son totalmente responsables por la aplicación del control de calidad, deben ser independientes y respetar esa independencia, el proveedor debe brindar información clara y adecuada sobre lo que requiere. Los cuidados de enfermería implican un proceso interpersonal entre una persona enferma y una sana. Las relaciones interpersonales consideran a la comunicación como un elemento fundamental. 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. Diversos autores consideran que la relación personal tiene un efecto terapéutico, en algunos casos afirman que esta puede ser determinante en el éxito de su desempeño. Respecto a la primera etapa se afirma que la comunicación es un proceso interactivo y recíproco por el que la enfermera y el paciente se benefician, es elemento clave de la relación con el paciente, sin ella es imposible manifestarle al paciente nuestra intención de ayuda y el tipo de cuidados que le vamos a ofrecer, la esencia de enfermería son las relaciones interpersonales. Por lo tanto, la comunicación es un elemento fundamental en la preparación profesional de las enfermeras. 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 lenguaje empleado, por esta razón resulta imprescindible para las enfermeras poseer conocimientos básicos sobre el tema. La faz de otra persona puede ser el estímulo más importante en la interacción porque es el principal emisor de información emocional, se utiliza todo el tiempo en que nos comunicamos, manifiesta aspectos que no se hablan. Mientras mayor sea el número de miradas entre 2 personas, mayor es el nivel de vinculación emocional y de comodidad entre ellas. 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 piernas y los pies cómodos y relajados muestran apertura para el intercambio personal. 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 paciente. 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. 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. Los componentes verbales y no verbales que se dan en las relaciones interpersonales tienen lugar en la práctica del cuidado de enfermería y están sujetos a una serie de condicionantes personales y ambientales que pueden influir para que la relación enfermera-paciente produzca los beneficios esperados. (Sanidad, 2019)

BIBLIOGRAFÍA

Sanidad, M. d. (14 de Marzo de 2019). *MSDsalud*. Obtenido de MSDsalud:
<https://www.msdsalud.es/informacion-practica/comunicacion-pacienteprofesionales-sanitarios.html>