



NOMBRE DEL ALUMNO:

Mayra Lisbeth Hernández Pérez

NOMBRE DEL PROFESOR:

Rosario Cruz Sánchez

NOMBRE DEL TRABAJO

Relación Cliente-proveedor

MATERIA:

Calidad en los servicios de enfermería

GRADO:

Octavo cuatrimestre

GRUPO:

A

Pichucalco, Chiapas a 12 marzo del 2021

RELACION CLIENTE-PROVEEDOR

En un área de trabajo siempre estará presente la relación de un cliente-proveedor, lo cual significa que ambas partes se benefician y este enlace entre ellos, se le incluye la comunicación, la independencia, calidad y cantidad, entre otras cosas que iremos viendo en esta investigación.

Se le puede definir a la relación cliente-proveedor 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). (Sureste/Antología, s.f.)

Proyectando esta relación de cliente-proveedor al ámbito de enfermería podemos analizar que los clientes, en este caso serían los pacientes, y los proveedores serían el personal de enfermería. Planteándolo como ejemplo, cuando el paciente llega al área hospitalaria el enfermero valora las necesidades con una anamnesis; la anamnesis es una serie de preguntas que tiene como objetivo de reunir información para el diagnóstico; entonces el cliente (paciente) va al área hospitalaria y empieza a exponer todos sus malestares (sus necesidades) y el proveedor (enfermero (a)) evalúa y con una serie de pruebas como suplir esas necesidades.

Generalizando, esta relación tiene un conjunto de procesos, estos hablan de que el proveedor y el cliente son totalmente independientes además de que los dos son completamente responsables del control de calidad de cada proceso que realicen juntos, el comprador siempre es el que da la información para que el proveedor responda de la manera más efectiva, cabe mencionar que debe haber un acuerdo entre los dos tanto de calidad de producto, cantidad, precio, condiciones de entrega y las formas de pago.

De lo anterior mencionado el proveedor debe entregar de una manera que satisfaga al cliente, además de que los dos deberán llevar un control de todas las actividades realizadas en todo el proceso.

En enfermería, como lo habíamos explicado antes, este conjunto de procesos se realiza día a día en el área hospitalaria, el paciente al compartir información al enfermero, está haciendo que este le entregue un producto (en este caso sería la intervención y el trato de paciente enfermero) de calidad, al pasar esta etapa, cuando se le hayan hecho las pruebas correspondientes se tiene que informar al paciente cual sería el tratamiento, la intervención, cuidados (alimentación, curación, etc.), costos de medicamentos, y hasta el tiempo, el paciente tendrá que reflexionar sobre qué decisión tomar, que mayormente aceptan. No esta demás volver a mencionar que el al realizar con el mejor trato, creando un vínculo de

confianza y empatía, esto con la intención de generar una mejor relación paciente-enfermero.

Hablemos un poco de los grupos de mejora de calidad. Estos se pueden definir como equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. Estos grupos de mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. (Sureste/Antología, s.f.)

Un grupo de mejora trabaja con un Secretario, este actuara como líder y coordinador ya que el lleva el orden y coordina toda la información. La intención de estos grupos es crear una metodología y herramientas para mejorar los proyectos, impulsar la creatividad y la iniciativa para propuestas próximas, crear conciencia, fijar objetos de mejora, organizar para el logro de objetivos, se realiza un reporte de avances, se les da reconocimiento de manera incentiva, aprender de los fracasos y de los éxitos y por ultimo lograr un aprendizaje organizacional.

Para elaborar una metodología, se tienen que cuestionar 3 cosas claves, “¿Qué queremos lograr?, ¿Se está logrando una mejora?, ¿Qué más podemos hacer para que se realice el cambio? Y lo segundo que se debe de hacer es el actuar, planificar, estudiar y el hacer.

Básicamente los grupos de mejoría, como su nombre lo indica, su objetivo es mejorar todo el panorama, actuando con organización desde el principio y teniendo en cuenta los posibles problemas que pueden llegar a tener, pero esto se tiene que tener previsto, aquí es donde entran las preguntas, lo cual ayuda a tener un panorama más detallado y así poder llegar a ese objetivo que se requiere.

En enfermería, lo podemos ver en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE), este proceso tiene como finalidad tener una organización desde el momento en que el paciente ingresa, le permite realizar su propio diagnóstico, las intervenciones y procedimiento de la manera correcta, la administración de medicamentos, el cuidado de la higiene tanto del paciente como del personal de enfermería, etc.

Concluimos, con que la relación de cliente-proveedor lo utilizamos para la casi todos los ámbitos, pero visto desde el área de salud, específicamente en enfermería, lo podemos ver día a día, ya que la relación enfermero-paciente es de vital importancia, puesto que el enfermero tiene que crear un vínculo de confianza con dicho paciente para que todo el proceso se pueda realizar de la mejor manera, tanto como para el paciente como para el personal de enfermería.

Sureste/Antologia, U. d. (s.f.).

Bibliografía