



Nombre de la alumna: GLADIS MARIELA GOMEZ LOPEZ.

Nombre del profesor: Dr. óscar Fabián González Sánchez.

Nombre del trabajo: ensayo “mejora de los servicios de enfermería; una aproximación al cliente”.

Materia: Calidad en los servicios de enfermería.

Grado: 8 Cuatrimestre.

Grupo: A

INTRODUCCION

ESTE ENSAYO HABLA SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS O SERVICIOS DE ENFERMERIA EN RELACION ENFERMERA + USUARIO O CLIENTE, ENTRE ELLOS LOS CUIDADOS A NIVEL HOSPITALARIO Y COMUNITARIO RECORDEMOS,QUE PARA EJERCER LA MEJORA DE LOS SERVICIOS ES IMPORTANTE UN ALTO NIVEL DE EXCELENCIA PROFESIONAL, UN USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS, UN MÍNIMO RIESGO PARA EL PACIENTE, Y UN ALTO GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, ESTO ENGLOBA A QUE EL PROVEDOR DE A DEMOSTRAR QUE EL CLIENTE O USUARIO SE SIENTA CON EL NIVEL DE CUIDADOS OPTIMO PARA SU SALUS O BIENESTAR. QUE COMO ENFERMERIA ES NECESARIO CREAR ACCIONES DE CALIDAD DIRIGIDAS ALAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

DESARROLLO

SUPONGO QUE PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE SALUD, ENFERMERIA LO PRIMERO QUE DEBE DE TENER ES EL CONOCIMIENTO SUFICIENTE PARA DEMOSTRAR QUE EL CLIENTE O CONSUMIDOR SE SIENTA SATISFECHO EN QUE SE LE ESTA BRINDANDO BUENA ATENCION, UN BUEN SERVICIO DE ENFERMERIA VA DE LA MANO DESDE LOS EQUIPAMIENTOS MEDICOS QUE HAY EN CONSULTORIOS U HOSPITALES CON EL FIN DE DESEMPEÑAR HABILIDADES Y FUNCIONES , PARA QUE LOS USUARIOS O CLIENTES SE SIENTAN COMODOS, TAMBIEN ES NECESARIO LA CREATIVIDAD, EXPRESARSE CON FIRMEZA Y SER COHERENTES EN LO QUE SE VA A DECIR O HACER, DEBEMOS DE SER AMABLES CON ELLOS, HAY CASOS EN QUE MUCHOS CLIENTES DEJAN DE IR A LA MISMA INSTITUCION O CONSULTORIO POR QUE SE LES HABLO DE MALA MANERA , O POR QUE NO SE LE ATENDIO O EXPLICO CORRECTAMENTE SOBRE SU MEDICAMENTO O SOBRE SU PADECIMIENTO, HAY CASOS TAMBIEN DONDE SE LES HA DISCRIMINADO POR SU COLOR DE PIEL, VESTIMENTA , LENGUA O TRADICION , SABEMOS QUE COMO PROFESIONALES TENEMOS NUESTRO CODIGO DE ETICA , Y HAY QUE EJERCERLO SEA EN UNA INSTITUCION PRIVADA O PUBLICA, ESTAS SON ALGUNAS RAZONES POR LAS CUALES MUCHOS DEJAN DE SER CLIENTES , O CONSUMIDORES , MEJORAMOS LA CALIDAD DE SERVICIOS HABLARE EN GENERAL , SI HAY BUENOS EQUIPOS , INSTRUMENTOS Y MATERIAL DE CURACION EN LAS UNIDADES HOSPITALARIAS , TOMANDO EN CUENTA LA CANTIDAD, YA QUE AVACES MUCHOS CLIENTES SE QUEJAN POR QUE VAN A QUE SE LES SUTURE UNA HERIDA Y RESULTA QUE SE AGOTARON LOS MATERIALES DE CURACION, Y YA CON ESO SE ENOJAN O INCLUSIVE HABLAN MAL DE LA UNIDAD O DEL MEDICO, CUANDO EN REALIDAD ELLOS NO TUVIERON LA CULPA, UNA BUENA COORDINACION EN EL EQUIPO DE TRABAJO CONSISTE EN QUE SE BRINDE MEJOR ATENCION , YA QUE SI UNO ES DESORDENADO LOS CLIENTES DIRAN (ES QUE AHÍ NO SABEN , NI SIQUIERA SABEN QUIEN VA A ATENDER CUANDO LLEGA UNA EMBARAZA) SI HAY CASOS EN QUE SUELEN PASAR , CUMPLIR CON NUESTROS PRINCIPIOS O VIRTUDES DEMOSTRAMOS QUE ESTAMOS DANDO LA MEJOR CALIDAD DE SERVICIOS , ES IMPORTANTE LA CONFIANZA EN NOSOTROS MISMOS Y EL QUE VAMOS A GENERAR EN ESE MOMENTO CON LOS CLIENTES, ASEGURANOS DE LO QUE EL CLIENTE ESPERA Y LO QUE NOSOTROS SEREMOS

CAPACES EN OTORGARLE EL SERVICIO QUE NECESITA, COMO LO MENCIONE ANTERIORMENTE EN ESO DE NUESTRO CODIGO DE ETICA HABLAR CON VERACIDAD Y HONESTIDAD CREA UN AMBIENTE DE REALES ESPECTATIVAS, UNA DE LAS MUCHAS MANERAS DE UN BUEN SERVICIO ES HACER QUE LOS CLIENTES SE SIENTAN COMODOS , UN EJEMPLO SERIA QUE SI ESTAN PLATICANDO ENTRE FAMILIA DARLE SUS PRIVACIDAD DIGO QUE ASI NO NOS MOTRARIAMOS TANTO COMO VENDEDORES DE NUESTROS SERVICIOS , SI NO DEMOSTRARLES QUE QUEREMOS SU BIENESTAR, Y QUE NOS INTERESA SU ESTADO DE SALUD , DARLE UN SEGUIMIENTO ADECUADO HACE QUE EL CLIENTE PIENSE QUE NOS IMPORTA COMO PERSONA Y NO COMO CLIENTE, UNA BUENA PRESENTACION , UNA SONRISA EL SER EMPATICOS NOS AYUDA A QUE NUESTROS CLIENTES PIENSEN BIEN DE NOSOTROS Y AQUE ELLOS NO SE PONGAN NERVIOSOS Y SE VALLAN. PARA MI ESTAS SERIAN ALGUNAS DE LAS ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS AL CLIENTE, HABLABA DE LOS EQUIPOS E INSTRUMENTOS POR QUE TODO ESTA LIGADO A QUE SE BRINDE MAYOR ATENCION, ES COMO DECIR UN CLIENTE NO VA A QUERER QUE LO ATIENDA UN MEDICO QUE NO TIENE ESTESCOPIO, AHÍ DESDE ESE MOMENTO EL CLIENTE YA PENSO QUE NO SE LE DARA ATENCION CORECTA. O UNA ENFERMERA QUE LE GRITE A SU CLIENTE O LO LLAME POR SU APODO, ESTA HACIENDO MAL , YA QUE HAY QUE LLAMARLOS POR SU NOMBRE, ATENDERLOS DE FORMA OPORTUNA , RESOLVIENDO SUS DUDAS O SUS INQUIETUDES TIENDE A QUE ELLOS SE SIENTAN QUE UNO SI TIENE EL CONOCIMIENTO Y CAPACIDAD DE SOBRELLEVAR SU ENFERMEDAD. SIN OLVIDAR QUE TODO LO QUE JUREMOS O PROMETAMOS TAL VEZ! TENGAMOS QUE CUMPLIRLO OSEA LO QUE PROMETAMOS CUMPLIRLO, YA QUE ESTO HACE QUE LOS CLIENTES NOS RECOMIENDEN CON OTRAS PERSONAS.

CONCLUSION

PARA MI ESTE TEMA FUE DE SUMA IMPORTANCIA YA QUE APRENDI A QUE BRINDANDO COMODIDAD, SEGURIDAD, LA CAPACIDAD DE UNO MISMO HACE QUE EL CLIENTE SE APROXIME MAS ANUESTROS SERVICIOS, CLARO NO OLVIDAR RESPETAR NUESTRO CODIGO DE ETICA, COMO PROFESIONALES, QUE BRINDARLE CONFIANZA Y SEGURIDAD AL USUARIO O CLIENTE DA COMO RESULTADO EL CONOCIMIENTO DE QUE ESTARAN BIEN Y RESIBEN MEJOR ATENCION O SERVICIO PARA SU CALIDAD DE VIDA.