

Nombre de alumnos: Luis Rodolfo Miguel Galvez

Nombre del profesor: María Del Carmen

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8

Grupo: A

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

Como se define

como la relación que existe entre las personas

beneficiarias de un proceso

compradores los clientes

las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso

Proceso

El comprador y el proveedor son absolutamente responsables

Ambas partes son independientes entre sí y ambos

El comprador debe dar una información precisa

El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad

la cantidad, el precio, las condiciones de entrega

Procesos

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

control, evaluación y testeo.

El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos

abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso

Procesos

Ambas partes deben intercambiarse la información

necesaria para poder garantizar un control

calidad exitosa

Proveedores y clientes han de llevar un control

De las actividades

De los procesos

pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos

de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.

Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

¿Qué es un grupo de mejora?

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad

La idea del trabajo en grupo

se basa en el reconocimiento de que la calidad

competencia de todos y que quienes mejor conocen

los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente

Grupos de Mejora tienen como misión

identificar, analizar

proponer soluciones a ineficiencias

propio trabajo o actividad

suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales

Cómo trabaja un Grupo de Mejora

Todo grupo debe contar con un secretario

que actúa como líder y coordinador del grupo

convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos

Se quiere lograr en este momento

Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas

Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud

Crear conciencia de las oportunidades de mejora

Aprender de éxitos y fracasos

Cómo elaborar los proyectos de cambio

plantea una primera parte que es la planificación

del cambio que se quiere lograr

aplicación de los ciclos de mejora

elaboración de los proyectos

se requiere responder a 3 preguntas claves

Primera parte:

¿Qué estamos tratando de lograr?

Segunda parte:

Actuar Planificar Estudiar Hacer

¿Qué queremos lograr o qué estamos tratando de lograr? (Objetivo meta)