



Yamilé Yenitzi Pérez Vázquez

María del Carmen López

Mapa conceptual

**Calidad en los servicios de
enfermería**

PASIÓN POR EDUCAR

Bibliografía: antología Pdf.

Grado: 8° Cuatrimestre

Grupo: "A"

LA MEJORA DE LA CALIDAD

3.1- LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.

La cadena cliente-proveedor se define 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).

Proceso:

- 1- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.
- 2- Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia.
- 3- El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue.
- 4- El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes.
- 5- El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.
- 6- Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.
- 7- El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.
- 8- Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.
- 9- 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.
- 10- Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

3.2.- 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 es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.

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

Cómo trabaja un Grupo de Mejora

Todo grupo debe contar con un Secretario (Facilitador) que actúa como líder y coordinador del grupo

(convoca reuniones, lleva el orden del día, recoge los acuerdos, modera las reuniones, etc.).

Se quiere lograr en este momento:

Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios que se brinda a la población.

Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.

Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleven a mejoras en la atención de salud.

Crear conciencia de las oportunidades de mejora

Fijar objetivos de mejora

Organizar para el logro de objetivos

Llevar a cabo proyectos para mejorar problemas

- Reporte de avance

- Dar reconocimientos

- Comunicar resultados

- Aprender de éxitos y fracasos

Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora: Cómo elaborar los proyectos de cambio.

La metodología plantea una primera parte que es la planificación del cambio que se quiere lograr y una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA.

En la primera parte de la elaboración de los proyectos de mejora, se requiere responder a 3 preguntas claves:

1.- ¿Qué estamos tratando de lograr?

2.- ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?

3.- ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?

En la segunda parte corresponde al problema que ha sido priorizado y analizado, y se expresa en la mejora que se quiere lograr. La descripción del objetivo(s) debe ser específico en el tiempo y cuantificable.

- Actuar

- Planificar

- Estudiar

- Hacer

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