



Nombre del alumno: Mara del Rocío Gómez López

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: mapa conceptual

Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: 8º

Grupo: B

La cadena cliente-proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR.

Proceso:

- 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.

- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.
- Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia
- El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas
- El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega

- El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.
- Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.

- 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.
- 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?

Cómo trabaja 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.

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.

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.).

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.

Se quiere lograr en este momento:

- 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.

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, tal como se muestra a continuación:

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

Primera parte:

Segunda parte:

- Actuar
- Planificar
- Estudiar
- Hacer

- ¿Qué estamos tratando de lograr?
- ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?
- ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?