

**Nombre del alumno: Merari Alejandra  
García Ruiz**

**Nombre del profesor: MARIA DEL  
CARMEN LOPEZ SILBA**

**Nombre del trabajo: mapa conceptual  
unidad 3**

**Materia:** Calidad en los servicios de  
enfermería (Licenciatura en Enfermería)

**Grado: 8º cuatrimestre**

**Grupo: "B"**

# UNIDAD III 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).

Su proceso consta de:

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.

## 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.

Tienen como objetivo:

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

Todo grupo debe contar con:

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 avances
- 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.

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.

Se requiere responder a 3 preguntas claves que son:

Primera parte:

→ ¿Qué estamos tratando de lograr?

→ ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?

→ ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora?

Segunda parte:

→ Actuar

→ Planificar

→ Estudiar

→ Hacer

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

Responde 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.