

**Nombre del alumno: Nohemí Rebeca Pérez  
Sánchez**

**Nombre del profesor: María del Carmen López**



**Nombre del trabajo: Mapa Conceptual**

**Materia: Calidad en los servicios de enfermería**

**Grado: 8vo cuatrimestre de enfermería**

**Grupo: °B**

### 3.1 LA CADENA CLIENTE-PROVEEDOR

Es la

Relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso

Compradores (clientes) y los proveedores

Cliente externo. El consumo final de los productos o servicios para satisfacer sus necesidades

Cliente Interno.- Es la persona que necesita de recursos e insumos para ofrecer un servicio de calidad al consumidor final

La cadena cliente/ proveedor externa e interna.

- Proveedor- Organización- Cliente
- formada por las diferentes actividades de la organización

#### PROCESO

1. El comprador y el proveedor son responsables del control de calidad 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 lo que quiere que le entregue el proveedor

4. El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, condiciones y forma de pago

5. -El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada

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 dificultades en el proceso

8. Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad

9. -Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso

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

### 3.2 LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Son

Equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad

Se basa

En reconocimiento de que la calidad es una competencia para todos

Tienen

La misión de identificar, analizar y proponer soluciones a cualquier actividad

Constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales

Son equipos temporales que analizan procesos de trabajo

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

#### Objetivos

Conocer y aplicar conceptos, proyectos de mejora continua de la calidad en los servicios

Implementar un método que involucre a las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo

Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud

Crear conciencia de las oportunidades de mejora

Fijar objetivos de mejora

Lograr aprendizaje organizacional, Reporte de avances, Dar reconocimientos y comunicar resultados

#### Elaboración

Una primera parte que es la planificación del cambio que se quiere lograr

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

Una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA

- Planificar
- Hacer
- Estudiar
- Actuar

Objetivo meta:

Se expresa en la mejora que se quiere lograr