

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del alumno: Guadalupe del Carmen Hernández Velasco

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual

Materia: Calidad en los servicios de enfermería

Grado: 8vo **Grupo:** "B"

3.1: La cadena cliente proveedor

Definición

Es 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

2-Ambas partes son independientes entre sí

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

5-El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente

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

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

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

3.2: Los grupos de mejora de la calidad

¿Qué son?

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 misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad

Forma de trabajo

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)

Como 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

División:

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

Bibliografía

Calidad en los servicios de enfermería. (s.f.). Obtenido de Calidad en los servicios de enfermería:

file:///C:/Users/2020/Desktop/8vo%20cuatrimestre/Calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfermeria.pdf