



Nombre del alumno: Lupita Montes de Oca Trujillo

Nombre del profesor: María del Carmen López

Nombre del trabajo: mapa conceptual

Materia: calidad en los servicios de enfermería

Grado: octavo Grupo: grupo C

La cadena cliente proveedor

Definición

Relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso

Cliente

Un cliente es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa, también la palabra cliente puede usarse como sinónimo de comprador, el cliente puede comprar un producto y luego consumirlo; o simplemente comprarlo para que lo utilice otra persona.

Proceso

- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad
- Ambas partes son independientes entre sí
- El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades
- El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega
- El proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente
- Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo
- 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 son?

Son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad.

La idea del

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.

Misión

- ✓ Identificar
- ✓ analizar
- ✓ proponer soluciones

A ineficiencias del propio trabajo o actividad

Equipos temporales

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 trabajan?

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

Se quiere lograr

- Conocer y aplicar conceptos, metodología y herramientas para diseñar e implementar proyectos de mejora continua
- Implementar una metodología
- Impulsar las iniciativas y creatividad del personal 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

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

UDS. (09 de marzo de 2021). <http://plataformaeducativauds.com.mx>. Obtenido de <http://plataformaeducativauds.com.mx>:
<file:///C:/Users/LUPITA/Documents/antologia%20de%20calidad%20en%20los%20servicios%20de%20enfermeria.pdf>