

Nombre del alumno:

Ramirez Roblero Edson Caleb

Nombre del profesor:

Lic. Romelia de León Méndez

Licenciatura:

8vo cuatrimestre “A”, Enfermería Escolarizado

Materia:

Calidad en los Servicios de Enfermería.

Nombre del trabajo:

Ensayo del tema:

“La mejora de la calidad”

La cadena cliente proveedor

En el siguiente trabajo abordaremos temas relacionados con la atención y la calidad en los servicios de enfermería.

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). El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.

Este diagrama es usado para identificar y asignar prioridades a las causas o categorías importantes de los problemas, identificar las categorías de costos más importantes, comparar causas y comunicar información a grupos interesados.

Es un método que busca establecer las causas y efectos de un problema y los ordena en forma estructurada en función a su correspondencia. El problema principal es el tronco del árbol, del que se requiere además identificar sus raíces, es decir, las causas que lo generan, así como los efectos que se desprenden del mismo, que conforman las ramas del árbol. En este punto es importante recordar que el problema central no debe ser planteado como la falta de una solución.

Por ejemplo, si en una localidad no se brindan servicios de salud y la población se queja que no puede llegar con facilidad a un establecimiento cercano para que se atiendan la madres y niños, el problema es difícil acceso a servicios materno infantiles.

Antes de elaborar el árbol propiamente dicho es necesario realizar una lluvia de ideas que permita identificar las posibles causas del problema. Esto consiste en hacer una lista de estas últimas sin que sea necesario, por el momento, buscar algún orden entre las ideas que surjan.

Los grupos de Mejora de la calidad

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.

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. 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

Calidad de enfermería

Las nuevas tecnologías en el cuidado de salud han aumentado los costes del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios indican fallas en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, perjudicando la imagen de las organizaciones de salud.

La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados.

La enfermería tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente, a la institución, a la ética, a las leyes y a las normas de la profesión, y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes.

La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionado a la calidad de la atención recibida, con el cual se adquiere información que beneficia la organización de esos servicios.

La calidad de los servicios de enfermería se refiere también a la interacción social que ocurre entre el usuario y el prestador de servicios. Involucra una actitud de atención e interés de servir por parte de éste, pero además el respeto y la cordialidad mutua que deben marcar la relación.

Dentro de las concepciones de la calidad, ninguna difiere en establecer una relación entre las normas técnicas de los prestadores de servicios y las expectativas de usuarios, tomando en consideración el contexto local.

En conclusión, todos los servicios prestados por parte de enfermería o cualquier otra institución de salud, debe de ser de la mejor manera, con los mejores conocimientos, de tal manera que sea reflejada la satisfacción del paciente.

Bibliografía

GOMEZ, E. R. (SEGUNDA EDICION). *FUNDAMENTOS DE ENFERMERIA*. CIUDAD DE MEXICO: EL MANUAL MODERNO .