



Nombre del alumno:

Fabiola Díaz Morales

Docente:

Lic. Romelia de León Méndez

Licenciatura:

Enfermería

Materia:

Calidad en los servicios de Enfermería

Nombre del trabajo:

Ensayo:

La cadena cliente proveedor

Los grupos de mejora de la calidad

Frontera Comalapa, Chiapas a 14 de marzo del 2021

En enfermería tenemos que brindar un servicio de calidad a los pacientes, para ello en este ensayo se hablará sobre la cadena cliente proveedor y los grupos de mejora de la calidad.

La cadena cliente proveedor se refiere a la relación que hay entre los clientes y los proveedores, este en un proceso donde el comprador y el proveedor deben de ser muy responsables en aplicar el control de calidad durante todo el proceso sin embargo es importante saber identificar qué tanto como el comprador y el proveedor deben de respetar la independencia. Además durante el proceso es el comprador debe de brindar toda la información necesaria y tratar de que sea completa así mismo que sea adecuada de acuerdo a lo que necesita el proveedor para que de esta forma el comprador pueda recibir y quede satisfecho con lo que desea o quiere.

Dentro de este proceso se debe de tomar en tener presenta la calidad, cantidad, las condiciones de la entrega, el precio que es uno de los más importantes pues ya que de la calidad depende el precio del servicio o producto y la forma de pago. El proveedor de los productos debe de hacer lo posible para que la calidad del producto le garantice satisfacción al cliente. Ambos deben de precisar transferirse toda la información necesaria para que de esta forma garantice un control de calidad exitoso.

La orientación al paciente, a sus familias y a otros clientes externos es la esencia de la cultura de la organización que tiene pasión por el servicio. Cuando las instituciones maduran y se desarrollan efectivamente significa que hay mayores oportunidades de empleo, mejor rentabilidad y mayor competitividad. Además, estar comprometidos con los pacientes y otros clientes, proporciona un servicio de alta calidad y un valor real para el cuidado de la salud.

Los grupos de mejora son un sistema de participación de los trabajadores basado en equipos de trabajo interdepartamentales y de diferentes niveles jerárquicos en que se reúnen para definir iniciativas de mejora de los procesos.

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. 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, etc.).

Para lograr dicho proceso se debe de tomar en cuenta dichos pasos los cuales son: 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, estos serían algunos de los pasos que se debe de tomar en cuenta para que un grupo de mejora trabaje con éxito y cumpla sus objetivos.

A manera de conclusión considero que cada día nosotros como enfermeros cuando trabajemos en una institución ya sea privada o pública siempre demos lo mejor de nosotros, los pacientes creen en nosotros y ponen toda la confianza en nosotros y es por ello que debemos brindar un servicio de calidad.