

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**PROFESORA:
LIC. ROMELIA DE LEON MENDEZ**

**PRESENTA LA ALUMNA:
MARIA VICTORIA CALDERON VAZQUEZ**

**MODALIDAD, CUATRIMESTRE Y GRUPO:
ENFERMERIA ESCOLARIZADO, 8TO
CUATRIMESTRE "A".**

CADENA CLIENTE – PROVEDOR

Se define como la relación que existe entre el beneficiario de dicho proyecto como el comprador que en este caso sería el cliente y los proveedores los que se encargan de entregar dicho proceso.

La Calidad que el proveedor proporciona es muy importante, es un factor clave para Lograr el éxito.

En el ámbito hospitalario o de salud un claro ejemplo sería los proveedores como el personal de salud principalmente enfermeros ya que se encargan de entregar el proceso o necesario que requiere el paciente este representa el cliente, con la finalidad de entregar un servicio de buena calidad.

Se menciona que es responsabilidad tanto del cliente como proveedor son responsables de establecer un control de calidad durante todo el proceso, ambos integrantes deben de respetar la independencia de cada uno, pues el comprador debe de expresar sus necesidades que presenta debe de hablar de forma clara y precisa para evitar conflictos y confusiones, para que el proveedor encuentre una forma de brindarle la atención o cuidados que necesita, El contrato de Compra - Venta debe establecer condiciones claras en cuanto a calidad, precio, entrega y forma de pago por así decirlo la información específica de los cuidados realizados o procedimientos a realizar.

El Proveedor debe garantizar una Calidad satisfactoria para el Comprador y suministrar los Registros de Calidad cuando éste así lo solicite, El Comprador y el Proveedor deben acordar los métodos de evaluación de los productos o servicios que sean aceptables para ambas partes procesos que se le realizara por lo cual será necesario la opinión del usuario o cliente, familiar principal, acerca de los procedimientos que se le puede solicitar para el beneficio de su salud, Se deben incluir en los contratos, los procedimientos que permitan resolver amistosamente las discrepancias que se presente, El Comprador y el Proveedor deben intercambiar la información necesaria para mejorar el Aseguramiento de la Calidad. El Cliente y el Proveedor deben controlar adecuadamente las actividades

comerciales relacionadas, El Comprador y el Proveedor deben prestarle atención a los intereses del consumidor o usuario final.

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Son grupos conformados en equipos e integrantes que tienen como objetivo obtener una mejora constante de la calidad, estos tienen como misión identificar las características de análisis, identificar y proponer soluciones acerca de algún conflicto presente, suelen ser conformados por grupos grandes o mediano en cualquier ámbito en esta situación sería en el ámbito de salud, como pueden ser enfermeros o médicos y todos los que lo conforman.

Se encargan de analizar propuestas y procesos de trabajo para la mejora e intentan llevarlos a cabo.

En cada grupo debe de existir un secretario el cual funciona como líder que se encarga de ordenar y establecer reuniones, puntos importantes, se encarga de recoger acuerdos que se toman a lo largo de las reuniones y las modera.

Para este proceso de mejora de calidad se deben de establecer proyectos que ayuden a la mejora, establecer bien los objetivos, involucrar a la población, hacer conciencia, realizar o llevar a cabo los proyectos de mejora, involucrar en conjunto con el grupo, evitar conflictos, llevar un orden de avances pero para que este procedimiento pueda funcionar se deben de llevar creatividad, actuación, planificación, estudiar y hacer.