

**Nombre del alumno:**

Monica yakelin sanchez Lucas

**Nombre del profesor:**

Rubén Eduardo Domínguez.

**Licenciatura:**

Enfermería

**Materia:**

Calidad en los servicios de enfermería

**Nombre del trabajo:**

Ensayo del tema:

“LA MEJORA DE LA CALIDAD”

frontera Comalapa , Chiapas a 14 de febrero del 2021.

## Introducción

La calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa. La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se han visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias.

Por los puntos planteados anteriormente, se cree que cada empresa debe darse a la tarea de conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente, para poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y ampliar su cartera de clientes, gracias a la creación de una imagen más óptima y seguido del aumento de recomendaciones, desarrollando un ambiente más confortable tanto para sus empleados, clientes actuales y futuros clientes.

## LA MEJORA DE LA CALIDAD

Cliente: “Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”

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). Hay que tener en cuenta que una empresa puede hacer a la vez de proveedora y de cliente. Si los productos o servicios que comercializa van dirigidos a otras empresas que son las que luego lo venden a los consumidores finales, en esa relación haría de proveedora.

Además de lo comentado, uno de los objetivos primordiales de la relación entre el proveedor y el cliente es que el consumidor final reciba un bien o servicio con el cual quede completamente satisfecho, principios de calidad para la relación entre cliente y proveedor: -El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso. -Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia. -El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue. Los proveedores es la persona natural o jurídica que suministra a las organizaciones con los recursos necesarios para que estas puedan llevar a cabo su actividad. La Gestión de Proveedores se ocupa de gestionar la relación con los suministradores de servicios de los que depende la organización. Y un cliente Son las personas físicas o jurídicas que reciben un bien o servicio a cambio del pago correspondiente. Toda la relación cliente – proveedor ha de basarse en el enfoque al cliente final que consumirá el producto.

¿Qué es un grupo de mejora?

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.

Se quiere lograr en este momento, Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más, sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.

## EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Los indicadores de gestión miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar Y Los registros clínicos de enfermería conforman la evidencia escrita de los cuidados otorgados al paciente, son por excelencia un medio de comunicación y coordinación entre los profesionales de la salud,

La evaluación, es la actividad más común del proceso administrativo, ya que es la que nos da la guía periódicamente para corregir el rumbo de las acciones emprendidas. El concepto a lo largo del tiempo no se ha modificado, sin embargo, la forma de utilizarse y de abordarse en los servicios de salud va cambiando hacia una evaluación más participativa tomando más en cuenta la opinión de los usuarios y el impacto. Además, que sus resultados sean

utilizados de forma inmediata para la toma de decisiones. Se revisan a continuación en forma muy general todos los conceptos y aspectos manejados en salud para evaluar una atención. Siendo la evaluación de la atención de la salud un procedimiento de control, al igual que la supervisión, para su práctica necesita de información. Evaluar es "medir" un fenómeno o el desempeño de un proceso, comparar el resultado obtenido con criterios pre establecidos, y hacer un juicio de valor tomando en cuenta la magnitud y dirección de la diferencia.". La base conceptual de la evaluación contempla la relación causal entre los componentes de estructura, proceso y resultados. De tal manera que el administrador debe confrontar el producto o resultado logrado con el esfuerzo que se ha desarrollado para alcanzar ese resultado. Entendiéndose por esfuerzo al conjunto de lo que denominamos estructura más los procesos en sí. La utilización de la evaluación de la calidad de la atención en el ámbito de la salud ha generado resultados importantes que permiten la mejora de los servicios ofrecidos, sin embargo, en el campo de la atención psicológica su uso se ha orientado sólo a la evaluación de la satisfacción de los usuarios directos e indirectos. En este trabajo se proponen indicadores útiles para el desarrollo de programas integrales, que trascienden a la simple evaluación de la satisfacción del usuario. La supervisión de enfermería es una de las principales funciones que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar atención de calidad. La supervisión en enfermería es una de las funciones principales de gestión, que requiere de capacidades de liderazgo, dirección y control para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad, la cual se define como: "brindar una atención oportuna, personalizada, humana, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a estándares definidos para su práctica profesional, competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio". El supervisor, entre sus características, debe de contar con la facultad de determinar si la acción llevada a cabo es correcta o no, así como mostrar capacidad y autoridad suficiente para dirigir al resto del personal, motivarlo y actualizarlo, mediante la realización de una supervisión amplia e informada sobre el proceso enfermero y los procedimientos aplicables a la atención de la enfermería sea el caso y servicio de que se trate, Si bien se han realizado estudios acerca de la efectividad de la supervisión, no existe un método ni herramienta específica para enfermeras que les permita realizar la función de enfermera supervisora, lo que influye en la posibilidad de incoordinación y desorganización del personal operativo, está sola razón le da a la supervisión un papel de alta prioridad y responsabilidad.

## CONCLUSION

Es necesario implementar acciones que nos ayuden a conocer las opiniones de los pacientes, para poder evaluar y lograr su satisfacción, que a decir Donabedian en primer lugar es un aspecto de valor incuestionable ya que es uno de los indicadores primordiales del bienestar que la atención a la salud intenta promover. En segundo lugar, la satisfacción del paciente contribuye al cuidado porque es más probable que el paciente participe en el proceso de una manera más afectiva. En tercer lugar, la satisfacción y el descontento constituyen los juicios del paciente sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. Es muy importante trabajar en equipo, ya que a veces como personas podemos fallar, al trabajar en equipo será un avance poder realizar un buen trabajo en una buena atención al paciente.