



**Nombre de alumnos: DEYVIN
ALEXANDER ARGUETA CANO**

**Nombre del profesor: RUBEN
EDUARDO DOMINGUEZ GARCIA**

**Nombre del trabajo: MEJORA DE LA
CALIDAD (ENSAYO)**

**Materia: CALIDAD EN LOS SERVICIOS
DE ENFERMERIA**

Grado: 8° CUATRIMESTRE

Grupo: "C" LIC. EN ENFERMERIA

Frontera Comalapa, Chiapas a 13 de FEBRERO de 2021.

Introducción.

En el mundo son demasiadas ideologías que existen hoy en día, pero una en particular es la que toma fuerza en el mundo de las empresas y es la calidad, ya que en ella se fundamentan muchas formas de poder hacer crecer la empresa y no solo ella si no a la persona que es la responsable de estar cerca de la producción día con día.

Desde hace mucho tiempo las empresas se han preocupado por destacar una sobre la otra y la forma de hacerlo es en la calidad, ya que eso se ve reflejado en lo que producen, en el costo de lo que hacen, y en las cantidades que lo hacen, todo con el fin de ser mejor que la otra y sin lugar a duda están en lo cierto ya que es lo que el consumidor puede apreciar hoy en día, no la trayectoria, ni la manera de innovar, ni de donde se produce el producto es decir si es local o extranjero, no los consumidores aprecian que el producto sea económico y duradero para su uso más que nada elegirán un producto chino que uno local y eso a veces se confunde con calidad, y es que una realidad es que desde hace muchos años ya, existe una creciente preocupación en todas las empresas de los países más avanzados por la búsqueda incesante de niveles más altos de calidad en sus productos y servicios.

En el área de salud pasa lo mismo hoy en día se busca calidad de atención en los servicios de atención, no únicamente en el área de atención si no de manera en la que usan los elementos que tiene a su alcance para poder ofrecer al paciente la mejor estadía y pronta recuperación.

Un ejemplo más claro podría ser considerar el hospital como una empresa productora de servicios sanitarios será necesario el poder desarrollar en ellos controles de calidad y esto no por una competitividad con otras instituciones de salud si no por exigencias sociales o por imperativos profesionales

Mejora de la calidad.

La cadena cliente proveedor.

Hoy en día las relaciones de negocios se dan de muchas maneras diferentes e innovadoras ahora se puede desarrollar un negocio desde un celular o computadora estableciendo términos y acuerdos todo de forma digital, desde una transacción bancaria hasta el ceder derechos de propiedad ya pueden ser posibles gracias a la tecnología, se estima que para el 2035 los negocios serán en su mayoría en línea es decir dejara de ser prioridad ir a una tienda física si con la comodidad de un clic podrás realizar cosas interesantes.

Independientemente de cómo se estructure la manera de un negocio a futuro lo que será importante todo el tiempo siempre será la comunicación que exista entre un cliente y el proveedor ya que más allá de ver por los intereses personales de ellos mismos deberán ver primeramente por la satisfacción del consumidor que es lo que ayudara a que ellos puedan seguir con ese ciclo que manejan, además de ser principio de la calidad misma que pueden ofrecer por la otra parte.

(Inova estrategias, 2017) afirma:

Es la relación cliente – proveedor es que el cliente tenga la certeza de que el bien o servicio que le sea entregado o brindado sea de excelente calidad. Por ejemplo, tenemos a Kaoru Ishikawa, para quien el objetivo fundamental de estas relaciones es el de “mejorar la garantía de calidad y eliminar las insatisfactorias condiciones existentes entre el comprador y el proveedor”, como bien se afirma es necesario poder ofrecer servicios de calidad para una buena relación entre cliente y proveedor resaltando que ambas partes son independientes una de otra, pero aun así una complementa a la otra.

La relación del cliente y el proveedor es una técnica existe desde el antaño claro que anteriormente existieron otros métodos de intercambios como el trueque, aunque esto no indicaba que el intercambio que se ejercería sería de calidad para una de las partes o ambas, afortunadamente hoy en día la calidad se hace presente en demasiadas empresas que son las encargadas de distribuirnos productos de calidad y servicios excelentes.

Grupos de mejora de calidad.

Los grupos de mejora están conformados por personas con perfiles diferentes especiales para la distribución en diferentes áreas de una empresa o lugar público ya que la función

es mejorar el potencial de las personas que están cercas de ellas o con las que trabajan muy de cerca.

Cada grupo de trabajo cuenta con un secretario o también llamado facilitador el cual es el encargado de liderar a este grupo de personas en cuanto a reuniones que ellos puedan tener, llevar el control de actividades, o moderar las acciones que ellos presenten a las personas ajenas a su grupo, ya que la función que presenta es la de un líder. En los grupos de mejoras se presentan algunos cuestionarios que ayudaran a orientar el objetivo que se busca en cuanto al logro de la empresa y son preguntas claves que ayudan a visualizar de una manera mejor lo que realmente se requiere, tales como ¿Qué estamos tratando de lograr? Esto mas que nada marca un objetivo principal que da las bases para impulsar un proyecto o mejorarlo en su caso, también cuestiones como ¿Cómo sabremos que un cambio es una mejora?, si bien el que algo cambie no todo el tiempo repercutirá de manera positiva para las partes de la organización o entidad en la que se requiera un cambio es decir innovar y mejorar, por lo contrario seria negativo decir que con el cambio generado se perdió mas de lo que se había ganado, otro punto es ¿Qué cambio podemos hacer que resulte en una mejora? Esto mas que nada es para el poder analizar mejor como impactara al grupo interesado o de que manera apoyara, de la misma manera es necesario actuar, planificar, estudiar y hacer.

(Rodríguez, 2009) afirma:

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. Están inscritos en la filosofía de la mejora continua y la proximidad a los procesos.

El control y evaluación como parte de la administración de la atención de enfermería.

Criterio de evaluación de atención.

El paciente debe tener la atención necesaria en atención a la patología de presente así como trato digno y humano, junto con servicios de calidad, es verdad que son demasiados puntos juntos pero es lo que implementa el usar la calidad en el proceso de atención a las demás personas

Esto encierra una serie de puntos que son necesarios el poder examinar por parte de la institución de salud es decir aspectos como los recursos que utiliza para poder garantizar la atención necesaria, también que tanta accesibilidad tiene para brindar los servicios que la institución otorga mediante los indicadores de calidad que hay, esto para poder alcanzar las metas que se tiene como institución.

Los indicadores de calidad en enfermería que hacen que la profesión sea mejor en cuanto a atención y mas humanitaria y un indicador se puede definir como las medidas que se usan de unidad de medida para poder determinar el rendimiento de las funciones o procesos.

(Ortells Abuye, 2012) afirma:

La calidad de los servicios de enfermería se podría definir como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que realiza el personal de enfermería, de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional, teniendo como objetivo cuantificar el grado de cumplimiento de los indicadores de seguridad en el servicio.

Una atención oportuna es referente en tiempo y teniendo empatía por la persona que sufre alguna enfermedad, que sea constante y que los procedimientos que se realicen sean eficaces y eficientes.

Registros y formas de evaluación.

Para realizar el trabajo de enfermería de una manera mejor y con un grado de calidad aceptable las instituciones de salud implementan el uso de papelería usada por el personal de salud el cual indique todos los avances que ha presentado con el paciente, medicamentos administrados para la mejoría del mismo, soluciones aplicadas es decir un control en cuanto al paciente.

Supervisión de la atención de enfermería.

De la misma forma que el personal de enfermería evalúa los avances y comportamientos que presenta el paciente, hay un personal capacitado que cumplen con características necesarias para evaluar el funcionamiento del personal de enfermería así también, poder apoyarlos a alcanzar los objetivos plateados para cada servicio.

El personal especializado cumple con conocimiento clínico y administrativo, así como también liderazgo que ejerce con sus colegas, motivación que otorga, empeño para terminar las jornadas de trabajo sin problemas, perseverancia al momento de actuar,

compresión, compromiso, responsabilidad y otros valores que lo caracterizan para poder desempeñar el papel con el que cumple, además de ser el encargado de dotar del recurso humano, insumos, materiales y equipos.

Conclusión

Es importante destacar que la calidad está al alcance de todos y comienza primeramente por uno mismo es decir todos somos responsables que las cosas en la sociedad ballan de mejor forma.

En el área de atención a la salud con los profesionales sanitarios que son los que día a día interactúan con las personas deben mejorar e innovar la atención que se le brinda a las personas, primeramente, por requisito al cual se debe la carrera y por implementar la calidad en la atención a la salud.

Bibliografía

- Inova estrategias*. (08 de agosto de 2017). Obtenido de Inova estrategias: <http://www.formate-gratis.es/cliente-proveedor.html#:~:text=CLIENTE%20%2D%20PROVEEDOR&text=Es%20la%20relaci%C3%B3n%20cliente%20%E2%80%93%20proveedor,brindado%20sea%20de%20excelente%20calidad.&text=El%20contrato%20entre%20las%20partes,entrega%20y%20Forma%2>
- Ortells Abuye, N. P. (Abril de 2012). *Enfermería global online*. Obtenido de Enfermería global online: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000200012
- Rodríguez, J. (Julio de 2009). *Grupos de mejora*. Obtenido de Grupos de mejora: https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8271/grups_de_millora_cast.pdf