



***NOMBRE DE LA ALUMNA: ROXANA TOMAS DOMINGUEZ***

***CARRERA: LIC. EN ENFERMERIA***

***NOMBRE DEL TRABAJO: SUPER NOTA***

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

***GRADO Y GRUPO: 8 "A"***

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS 14 DE ABRIL. 2023

# LA MEJORA DE LA CALIDAD

## 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).

Optimización de actividades: hacer bien las tareas iniciales, consigue mejores resultados en las posteriores. Coordinación de las actividades entre los diferentes componentes de la cadena, el cliente y el proveedor. Actividades sin valor añadido: no añaden valor ni satisfacen al cliente. Deben eliminarse



Asignar responsables a cada proceso. Establecer indicadores: "medir" lo que hacemos para mejorar. Controlar los procesos y mejorar su funcionamiento. Medir el grado de satisfacción del cliente.

El contrato entre ambas partes debe tener en cuenta la calidad, la cantidad, el precio, las condiciones de entrega y la forma de pago correspondientes el proveedor tiene que garantizar una calidad que satisfaga al cliente, que esté certificada con datos.

El trabajo en equipo en el mejoramiento de la calidad.

Un equipo, por otra parte, es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido.

Ese equipo establece su propio plan dentro del objetivo colectivo de la institución y lo implementa, trata de concentrarse en lo que necesita el paciente y mejora la eficiencia y calidad de su servicio o producto

El participar en un equipo les da a los empleados mayor control en la tarea de mejorar la calidad, lo que lleva a una mayor satisfacción, motivación y eficiencia.

El espíritu de trabajo de equipo puede ser un ejemplo para otros, al permear a otros sectores de la organización y alentar a todo el personal a que participe en el programa de mejoramiento de calidad



## Los grupos de mejora de la calidad.

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.).

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.

Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud para implementar diversas propuestas de cambio que lleven a mejoras en la atención de salud

Reporte de avances, Dar reconocimientos, Comunicar resultados, Aprender de éxitos y fracasos.



Protocolo para la elaboración del plan de mejora.

La mejora se produce cuando dicha organización aprende de si misma, y de otras, es decir, cuando planifica su futuro teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan

identificar las acciones de mejora a aplicar, analizar su viabilidad.

Establecer prioridades en las líneas de actuación. Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.



Identificación de las áreas de mejora.

Detectar las principales causas del problema Conocidas las áreas de mejora habrá que identificar las causas del problema siguiendo las recomendaciones establecidas

Formulación del objetivo descripción del problema

Causas que provocan el problema  
Acciones de mejora  
Beneficios esperados

