



**Super nota**

*Nombre del Alumno: Carlos Oswaldo Garcia Aguilar*

*Nombre del tema: La mejora de la calidad.*

*Parcial: Unidad 3*

*Nombre de la Materia: Calidad en los servicios de enfermería*

*Nombre del profesor: María José Hernández*

*Nombre de la Licenciatura: Enfermería LEN*

*Cuatrimestre: 8*

# LA MEJORA DE LA CALIDAD

## LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

La cadena cliente/proveedor externo es la formada por el conjunto proveedor-Organización-Cliente, la organización es cliente o proveedor.

La cadena cliente/proveedor interno es la formada por las diferentes actividades de la organización, cada actividad genera resultado siendo comienzo de la siguiente. Hay criterios básicos para conseguir buenas interrelaciones y son: Optimización de actividades, Coordinación de las actividades entre los diferentes componentes de la cadena, Actividades sin valor añadido.

Se debe tener en cuenta unos puntos básicos: analizar las limitaciones de la organización, Identificar los procesos internos, Identificar las necesidades del cliente externo, Organizar la realización de actividades, Asignar responsables a cada proceso, Medir el grado de satisfacción del cliente.

### EL TRABAJO DE EQUIPO EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

El uso de equipos de alta eficiencia o rendimiento para mejorar la eficiencia y efectividad en una institución es una técnica muy antigua. Un equipo es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. 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.

### LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Los grupos de mejora son equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad. Los grupos de mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. Todo grupo debe contar con un secretario (facilitador) y actúa como líder y coordinador del grupo. Lo que se quiere lograr es: Conocer y aplicar conceptos y herramientas para implementar proyectos, Crear conciencia de las oportunidades de mejora, Impulsar las iniciativas y creatividad del personal de salud, Comunicar resultados, Lograr aprendizaje organizacional

### PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

La excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria. Se realiza un diagnóstico de la situación que se encuentra, se determina la estrategia. Se constituye por un objetivo del proceso de mejora continua. Objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas, el plan de mejoras permite: Identificar las acciones de mejora a aplicar, Analizar su viabilidad, Negociar la estrategia a seguir, Motivar la comunicación universitaria a mejorar el nivel de calidad.

### PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

El plan de mejora se integra por:

- Identificar el área de mejora; conocer las principales fortalezas y debilidades.
- Detectar las principales causas del problema; es la solución de un problema y por lo tanto la superación de un área de mejora.
- Formular el objetivo; se formulan los objetivos y fijar el período de tiempo para su consecución.
- Seleccionar las acciones de mejora; se deben utilizar técnicas para facilitar las acciones de mejora y así superar debilidades.
- Realizar una planificación; el listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad.
- Llevar a cabo un seguimiento; se elabora un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones de mejora, se ordenan las prioridades con los plazos establecidos para el desarrollo de las mismas.



# **BIBLIOGRAFIA**

Universidad Del Sureste. PDF. Recuperado en 2023. Antología de Calidad en los servicios de enfermería.

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/5c2172de0692d12a88c2bcb2909a9e6b.pdf>