



# **Mi Universidad**

**NOMBRE DEL ALUMNO: TOMAS VASQUEZ ROSA PATRICIA.**

**TEMA: UNIDAD III LA MEJORA DE LA CALIDAD, UNIDAD IV EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.**

**MATERIA: CALIDAD DE LOS SERVICIOS.**

**NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. RUBEN EDUARDO DOMINGESZ**

**LICENCIATURA: ENFERMERIA.**

**CUATRIMESTRE: OCTAVO CUATRIMESTRE.**

**AMATENANGO DE LA FRONTERA CHIAPAS A 14/02/2023.**

## INTRODUCCION:

Hablaremos acerca de la calidad cadena cliente/ proveedor interno: es la formada por las diferentes actividades de la organización, de igual manera mas adelante veremos cada una de ellas lo cual el trabajo en equipo en el mejoramiento de la calidad, veremos qué tan importante son los protocolos para la elaboración del plan de mejora, lo cual te daremos a conocer cuales son los pasos a seguir, te daremos a conocer cuales son las áreas de mejora y como es que intercalan la comunicación y el control que ha tenido tanto de registros y formas de la evaluación, de la suspensión de la atención de enfermería. Lo cual mas adelante les estaremos dar a conocer mas afondo cada una de ellas y los conceptos o significados mas adelante.

## **UNIDAD III LA MEJORA DE LA CALIDAD, UNIDAD IV EL CONTROL Y LA EVALUACION COMO PARTE DE LA ADMINISTRACION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA.**

Como bien sabemos vamos a empezar hablando acerca del cliente proveedor es la formada por las diferentes actividades de la organización, los cuales tienen que ver también los equipos ya que son de alta eficiencia o rendimiento para mejorar la eficiencia y efectividad en una institución es una técnica muy antigua. Los equipos han sido utilizados en la industria y están siendo introducidos ampliamente en las instituciones sanitarias, propósito definido y casi siempre estático. Un equipo, por otra parte, es un grupo bien integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido; grupos de mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad, dicha organización aprende de sí 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.

Los pasos a seguir en el plan de mejora son los siguientes. Identificar el área de mejora, detectar las principales causas del problema, formular el objetivo, seleccionar las formas de mejora, realizar una planificación, llevar a cabo un seguimiento. Lo cual es la elaboración de un cronograma para el seguimiento e implantación de las acciones, en los criterios del modelo, dada la interrelación que existe entre ellos, de lugar a la aparición de fortalezas y debilidades que, salvando los matices, se puedan ver repetidas, dirigir es guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo. Los aspectos más humanos de las funciones administrativas, son el proceso interpersonal por el cual los subordinados comprenden los objetivos de la organización y contribuyen a su logro, e la empresa, establece dos criterios sobre los administradores según su comportamiento con los subordinados.

Las teorías X y Y de McGregor tienen muchas interrogantes por resolver, los administradores se dan cuenta que no es tan simple como comparar extremos al dirigir a personas. En realidad, al final lo que se busca es el esfuerzo pleno de sus empleados. La teoría del comportamiento humano en las organizaciones, condujo a la experimentación y a la investigación sobre las conductas mostradas lo cual abarca el razonamiento deductivo y la observación. También los estilos de liderazgo, toma en cuenta las características mostradas.

Al dirigir es necesario delegar, porque el que dirige no puede realizar todas las acciones que se requieren en todos los espacios y todos los horarios que también toma en cuenta las variables del entorno y se prepara para ser competitivo, los datos estadísticos son tan importantes que abarca desde control de cantidad, de calidad, de tiempo, control de inventarios, Comisión Interinstitucional de Enfermería (CIE), en su carácter propositivo, definió como prioridad para mejorar la calidad técnica e interpersonal de los servicios de enfermería, el desarrollo de un proyecto para la evaluación sistematizada de dichos servicios, institución de salud, es decir, qué tipo de recursos son los que utiliza para desarrollar sus funciones y satisfacer la demanda de sus servicios, económicos, culturales, sociales y/o geográficos, indicadores de enfermería: Indicadores La base de la evaluación de la calidad, está compuesto por indicadores, uno de los medios para evaluar la calidad es a través del uso de indicadores, los indicadores son un avance en la gestión porque permiten objetivar aspectos relevantes de la asistencia, establecer comparaciones, proponer objetivos y crear una cultura de evaluación y mejora de la asistencia.

Los indicadores dependen de su formulación y aplicación ya que evalúa eventos, procesos y actividades nos permiten objetivar situaciones relacionadas con la seguridad clínica, intentando reducir los riesgos a los que se expone el paciente que interacciona con el sistema sanitario, planeación, contar con herramientas innovadoras de medición y control para garantizar cuidados con los más altos estándares en materia de calidad. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, inciden en la calidad de los registros clínicos, así como de los servicios y de sus resultados, toda vez que se requiere de la participación comprometida de médicos, enfermeras y demás personal del área de la salud, para brindar una atención oportuna, responsable, eficiente y amable, que también es un beneficio para los usuarios al momento de brindar el servicio público; lo cual el (OCDE), hace referencia en que el Sistema de Salud en nuestro país, debe cambiar para brindar una atención de alta calidad que esta sumamente centrada en las personas. Planificar, apoyar y dirigir la gestión del cuidado, controles de calidad, atención a clientes internos y externos, también las experiencias sin conocimiento puede hacer que se manifiesten conductas de ego, repetitivas y sin cuestionar, provocando errores y exponerse a situaciones legales y roces con el personal.

## CONCLUSION:

Emos llegado ala conclusión de que si nos ponemos a analizar como es que ha estado avanzando la calidad de los servicios desde años atrás lo cual ban utilizado métodos, estrategias, pasos a seguir para así tener un mejor resultado sobre todo esto y mas en el área de salud como es que ha tenido la calidad de los servicios y a abarcado cada una de ellas. Es por ello que tenemos que saber su origen y que cambios drásticos a tenido cada una de ellas hasta llegar con la calidad que ellos esperaban tener.

Lo cual mas como personal de enfermera tenemos que prepararnos día tras día para así brindarle al paciente la calidad de vida o la atención necesaria que se merece, mientras tanto día con día buscan la mejor manera para así en un futuro darle la calidad de vida que se merece cada ciudadano.

## BIBLIOGRAFIA:

ALBRECHT, Karl.- La revolución del servicio. Legis Editores S.A. 1992. HARRINGTON. H. James. - Mejoramiento de los procesos de la empresa. Ed. Me. Graw Hill. Santafé de Bogotá, 1992. CAICEDO ESCOBAR, Carlos.- Gerencia estratégica y mejoramiento contfnuo. Dennis, SMITH, David.- Como gerenciar la calidad total, Legis editores 1991. HERDA, Alvaro.- Apertura. Nuevas tecnologfas y empleo. Editorial Fes. 1992. ISHIKAWA, K.- ¿Qué es el control de calidad?Editorial norma, Bogotá 1991. FREED, David.- La gerencia estratégica. Legis, editores, 1990. CIE.- Calidad. Costos. Enfermerfa. Ola internacional de enfermerla. Bogotá 1993. Kerouac 5, Pepin J, Ducharme F, Duquette A, Major F. El pensamiento enfermero. Barcelona- . Masson; 1996. Collieie MF. Promover la vida. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1993. Cortina A, Arroyo MP, Torralba MJ, Zugasti J, Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw Hill interamericana; 1997. Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6\* ed. Madrid: dsevier; 2007. Neii RM, Watson J Filosofía y ciencia del cuidado.

Fn: Marriner Tomey A, Raile Alligood M. Modelos y teorías en enfermería. 6a ed. Madrid: Elsevier: 2007. Watson J. Watson's caring theory. University of Colorado. Health Sciences Cenlei. School Nursing. [En línea] [Fecha de acceso: 28 de septiembre de 2008]. URL disponible en: <http://www2.uchsc.edu/son/caring/content/backandhiStory.Asp> Medina JL. La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería. Barcelona: Alertes; 1999