



**Maestro:**

Ambar Jaqueline Alcazar Cancino

**Estudiante:**

Bautista Molina Gabino Gabriel

**Materia:**

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**Grado:**

8 Cuatrimestre

**Fecha:17/02/2023**

# LA MEJORA DE LA CALIDAD

## 3.1- LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

La cadena cliente/ proveedor externo: es la formada por el conjunto Proveedor Organización- Cliente. la organización es cliente o proveedor según reciba o suministre producto.

La cadena cliente/ proveedor interno: es la formada por las diferentes actividades de la organización. Cada actividad genera un resultado que es el comienzo de la siguiente, y así sucesivamente.

Analizando esta cadena, descubrimos diferentes actividades que se clasifican por su valor y coste asociado respecto al producto final: Actividades básicas, críticas o de valor añadido real: son las que generan como resultado el valor que el cliente espera.

Dentro de estas actividades están: logística interna, operaciones de producción, logística externa, el marketing y el servicio post venta.

Actividades de apoyo, soporte o de valor añadido empresa: dan soporte a actividades primarias, y garantizan el funcionamiento de la empresa; pero no dan valor al cliente.

Aquí podemos encontrar: aprovisionamiento, investigación y desarrollo, administración de recursos humanos y la infraestructura de la empresa.

Interrelaciones dentro de la cadena: son las relaciones internas entre las actividades entre sí o entre el cliente y el proveedor.

Hay dos criterios básicos para conseguir unas buenas interrelaciones

☞ 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.

☞ Analizar las limitaciones de la organización.

☞ Identificar los procesos internos, con sus factores críticos, y midiendo su coste para relacionarlo con el valor añadido final.

☞ Identificar las necesidades del cliente externo para orientar la organización hacia su satisfacción.

☞ Organizar la realización de actividades, y tomar decisiones lo más cerca del cliente.

☞ Diferenciar las mejoras aplicadas a procesos de las mejoras a departamentos.

La cadena cliente-proveedor se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores y las que crean las entradas o entregan el resultado de dicho proceso.

1.- El comprador y el proveedor son absolutamente responsables de aplicar el control de calidad correspondiente durante todo el proceso.

2.-Ambas partes son independientes entre sí y ambos deben respetar esa independencia

3.-El comprador debe dar una información precisa y adecuada sobre sus necesidades exactas y lo que quiere que el proveedor le entregue. 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.

-Clientes y proveedores han de acordar previamente los sistemas de control, evaluación y testeo.

-El acuerdo entre ambas partes debe incluir los procedimientos a abordar en caso de posibles discrepancias en el proceso.

-Ambas partes deben intercambiarse la información que sea necesaria para poder garantizar un control de calidad exitoso.

-Proveedores y clientes han de llevar un control de todas las actividades del proceso: pedidos, planificación de la producción e inventarios, trabajos y procesos, de forma que la relación se lleve a cabo de forma satisfactoria.

-Ambas partes deben tener en cuenta siempre los intereses del consumidor final.

## 3.2.- 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. Los equipos han sido utilizados en la industria y están siendo introducidos ampliamente en las instituciones sanitarias. En este capítulo se tratará con el rol de los equipos en el mejoramiento de la calidad en el sistema de atención médica.

### Trabajo de equipo

El concepto de equipo es diferente al de comisión, ya que una comisión tradicional, sea permanente o ad hoc, por lo general ha significado un grupo de gente con un 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. De los muchos tipos de equipos que trabajan en organizaciones, se deben distinguir dos: equipos auto dirigidos y de proyecto. Los equipos auto dirigidos, que a veces son llamados auto administrados, se están haciendo más populares en la industria en general y en algunas instituciones sanitarias. Los equipos auto dirigidos son una alternativa para organizar y administrar una institución. Un equipo auto dirigido tendrá una estructura descentralizada en lugar de vertical, enfatizará menos el aspecto de supervisión y exigirá más responsabilidad por parte del personal.

Por lo general es permanente, representa un departamento o función en una institución e incluye a todos los miembros de ese departamento o función en el equipo. 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. Los elementos claves en un equipo auto dirigido son darle al mismo la autoridad de tomar las decisiones importantes, respetar su autonomía, ser flexible en el enfoque y capacitar a los miembros en todas las funciones.

La autoridad del equipo aumenta a medida que este madura y se desarrolla y la necesidad de supervisión externa va desapareciendo. Las instituciones que han adoptado el método de equipos auto dirigidos han tenido que hacer cambios significativos en su estructura organizativa, estilo administrativo y cultura institucional. Si bien se ha probado que los equipos auto dirigidos han mejorado dramáticamente la moral de los trabajadores, la productividad y la calidad de los servicios, no todas las organizaciones pueden lidiar con los cambios estructurales necesarios para cambiar de estilo administrativo hacia los equipos auto dirigidos.

## 3.3.- LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

¿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.

Los Grupos de Mejora tienen como misión identificar, analizar y proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad. En organizaciones medianas o grandes suelen estar constituidos por personas de diferentes unidades y perfiles profesionales.

Generalmente son equipos «temporales» que se concentran en el análisis que realizan de sus propios procesos de trabajo y las propuestas que logran llevar adelante para mejorar dichos procesos.

Cómo trabaja un Grupo de Mejora Todo grupo debe contar con un Secretario que actúa como líder y coordinador del grupo. Se quiere lograr en este momento.

☞ 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.

☞ Implementar una metodología que permita el involucramiento de las personas en la optimización de sus propios procesos de trabajo.

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

☞ Lograr aprendizaje organizacional a través de los equipos de mejora Cómo elaborar los proyectos de cambio.

La metodología plantea una primera parte que es la planificación del cambio que se quiere lograr y una segunda que es la propia aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PHEA, tal como se muestra a continuación: En la primera parte de la elaboración de los proyectos de mejora, se requiere responder a 3 preguntas claves.

¿Qué queremos lograr o qué estamos tratando de lograr? Responde al problema que ha sido priorizado y analizado, y se expresa en la mejora que se quiere lograr. La descripción del objetivo debe ser específico en el tiempo y cuantificable.

## 3.4.- PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL

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. La mejora se produce cuando 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. La planificación de su estrategia es el principal modo de conseguir un salto cualitativo en el servicio que presta a la sociedad.

Para ello es necesario realizar un diagnóstico de la situación en la que se encuentra. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar la estrategia que debe seguirse para que el destinatario de los servicios perciba, de forma significativa, la mejora implantada. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda la mejor opción de cambio. El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y, por tanto, en una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido.

Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos. Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.

☞ 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.

☞ Negociar la estrategia a seguir. Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.

☞ Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

El plan elaborado en base a este documento permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implantación y seguimiento debe ir orientado a aumentar la calidad de la enseñanza universitaria para que sea claramente percibida por su destinatario final.

## 3.5.- PASOS A SEGUIR PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

Identificación del área de mejora: Una vez realizado el diagnóstico, la unidad evaluada conoce las principales fortalezas y debilidades en relación al entorno que la envuelve. La clave reside en la identificación de las áreas de mejora teniendo en cuenta que, para ello se deben superar las debilidades apoyándose en las principales fortalezas.

• Tormenta de ideas. La utilización de alguna de las anteriores o de otras similares ayudará a analizar en mayor profundidad el problema y preparar el camino a la hora de definir las acciones de mejora.

• obligatorios: existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución. ☞ Seleccionar las acciones de mejora: El paso siguiente será seleccionar las posibles alternativas de mejora para, posteriormente, priorizar las más adecuadas.

Se propone la utilización de una serie de técnicas que facilitarán la determinación de las acciones de mejora a llevar a cabo para superar las debilidades. Se trata de disponer de un listado de las principales actuaciones que deberán realizarse para cumplir los objetivos prefijados.

☞ Realizar una planificación: El listado obtenido es el resultado del ejercicio realizado, sin haber aplicado ningún orden de prioridad. Sin embargo, algunas restricciones inherentes a las acciones elegidas pueden condicionar su puesta en marcha, o aconsejar postergación o exclusión del plan de mejoras.

Es, por lo tanto, imprescindible conocer el conjunto de restricciones que condicionan su viabilidad. Establecer el mejor orden de prioridad no es tan sencillo como proponer, en primer lugar, la realización de aquellas acciones asociadas a los factores más urgentes, sino que se deben tener en cuenta otros criterios en la decisión.

## 3.6.- IDENTIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA

El conjunto de fortalezas y debilidades detectadas durante el proceso de evaluación institucional será el punto de partida para la detección de las áreas de mejora. Es posible que el análisis centrado 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.

Detectar las principales causas del problema Conocidas las áreas de mejora habrá que identificar las causas del problema siguiendo las recomendaciones establecidas en el punto 2.2 y reflejarlas en la tabla que se adjunta a continuación.

### Formulación del objetivo

La selección de las acciones de mejora es consecuencia lógica del conocimiento del problema, de sus causas y del objetivo fijado.

Aplicando una metodología adecuada, tal y como se recomienda en el punto 2.4, se pueden seleccionar las acciones más apropiadas.

El número de acciones dependerá de la complejidad del problema y de la organización de la gestión interna de la titulación.