

Nombre del alumno:

L.E. Silvestre Castillo Ervin

Nombre del profesor:

DAE. María Cecilia Zamorano Rodríguez

Maestría:

Administración en Sistemas de Salud

Materia:

Administración de Centros de Salud

Nombre del trabajo:

Cuadro sinóptico del tema:

Procesos de la atención en salud y Medición de la
Calidad

PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

CONCEPTOS

1. ATENCION DE LA SALUD.

Conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

- ¿Qué cubrir?
- ¿A quién cubrir?
- ¿Cómo prestar?
- ¿Dónde prestar?
- ¿Qué criterios de referencia y contra referencia adoptar?

2. ATENCION PRIMARIA DE LA SALUD

Según la OMS es la asistencia sanitaria esencial puesta al alcance de todos los individuos y familias de una comunidad, por medios que le sean aceptables, con su plena participación y a un coste que la comunidad y el país puedan soportar.

ANALISIS DE PROCESOS (ASIS)

6. DEFINICION

Es considerado como el insumo básico para la toma de decisiones en el sector salud. Conocer y comprender la complejidad en que se desarrollan los procesos de salud, enfermedad y calidad de vida de las poblaciones.

7. PROPOSITO

Desarrollar el proceso de análisis de situación de salud a través de distintas fases metodológicas que permitan identificar inequidades en salud y sus determinantes, como insumo para la construcción de intervenciones costo – efectivas más integrales.

8. OBJETIVO

Estudiar la relación de las condiciones de vida y el comportamiento diferencial del proceso salud y enfermedad de los grupos humanos, en una unidad geográfica-política, dentro de un contexto histórico, geográfico, ambiental, demográfico, social, cultural y político.

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.

Existen numerosos procedimientos y herramientas que permiten gestionar y obtener resultados, aplicables según las características de cada empresa. Estos procedimientos generalmente para su desarrollo en el levantamiento de las mejoras, necesitan de un equipo de trabajo que refuerce el liderazgo y actúe sobre el papel a desarrollar por los líderes. Requieren además, de un plan formalizado para llevarlas a cabo y deben estar al servicio de los objetivos de la organización.

- Preparación de los componentes humanos.
- Mejoría de los materiales.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD

DISEÑO, MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

- Desde el punto de vista del paciente.
- Desde el punto de vista médico.
- Desde el punto de vista administrativo.

La medición de la calidad y la eficiencia de un servicio de salud es una tarea compleja ya que, además de la complejidad intrínseca que conlleva la medición de conceptos abstractos, no pueden ignorarse la variedad de intereses que pueden influir en una evaluación de ese tipo.

INDICADORES DE CALIDAD

Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. En este caso de los servicios de salud

1. DEFINICION

2. CARACTERISTICAS.

- Cuantificables.
- Comparables.
- Útiles.
- Reproducibles.
- Medibles.

3. VALORES DE REFERENCIA

- Histórico de datos.
- Valor objetivo.
- Valor límite.
- Hitos de cumplimiento

4. TOPOS DE INDICADORES

- Seguimiento de procesos.
- Cumplimiento de objetivos.
- Calidad del producto.
- Indicadores históricos

5. INDICADORES MAS COMUNES

- Reclamaciones del cliente.
- No conformidades.
- Satisfacción de clientes.
- Evaluación de proveedores.
- Capacitación del personal.

DESARROLLO PRÁCTICO DE CASOS

1. UTILIDADES.

- Ámbito docente.
- Ámbito clínico.

2. ESTRUCTURA

- Introducción.
- Descripción del caso.
- Discusión.

3. COMPONENTE

- El marco teórico.
- El caso.
- El análisis.

BIBLIOGRAFÍAS

1. Huércanos Esparza, Isabel; Anguas Gracia, Ana; Martínez Lozano, Francisca. El Cuidado Invisible como indicador de mejora de la calidad de los cuidados enfermeros. Tesela 2012; 11. Disponible en <http://www.index-f.com/tesela/ts11/ts1106.php> (acceso: 11/07/2014).
2. Waldow, Vera Regina. Cuidar: expresión humanizadora. México: Palabra, 2008.
3. Benner, Patricia. From Novice to Expert. Excellence and Power in Clinical Nursing Practice. New Jersey: Prentice Hall Health; 2001, commemor. ed.
1. Silva LC. Escalas e indicadores. En: Silva LC. Cultura estadística e investigación científica en el campo de la salud. Una mirada crítica. Cap.3. Madrid, Díaz de Santos; 1997:43-58.
2. Blumenthal D. Quality of care —what is it? P.1. NEJM 1996;335(12):
3. Brook RH, Mc Glynn EA, Shekelle PG. Defining and measuring quality of care: a perspective from US researchers. IJQJC 2000;12(4): 281-95.
1. Guía de la implementación de la facilitación del comercio (ONU).
2. Programa anual de la Secretaría de Salud.
3. TOBAR, Federico - ANIGSTEIN, Carlos (2013). Redes en salud. Universidad Arturo Jauretche.