



**MAESTRIA EN ADMINISTRACION  
EN SISTEMAS DE SALUD**

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

**UNIDAD III: PROCESO DE LA ATENCION DE LA SALUD**

**LICENCIADA EN ENFERMERIA  
SONIA ROBLERO DIAZ**

PROCESO DE LA ATENCION DE LA SALUD

ATENCION

Es el conjunto de procesos a través de los cuales se concreta

La provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo

La asistencia sanitaria presupone que es posible contribuir a la salud garantizando la salud de las personas.

Evitar el deterioro de la salud de la población tanto lo permita el conocimiento médico.

Lo cual recupera la salud de quienes logren sanar.

Detectar precozmente y evitar el agravamiento.

La problemática del modelo de atención contempla la definición de los criterios que establecen cómo se organiza y divide el trabajo médico-sanitario.

ANALISIS DE PROCESOS

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.

Que permite la adecuada y pertinente planeación de intervenciones desde el estado y la misma comunidad.

ASIS

Proceso sistemáticos

Analíticos que caracteriza el proceso.

Este es un instrumento que genera dimensiones del proceso de salud.

Así como la construcción de políticas que se desarrollan a través de acciones concretas con sectoriales e intersectoriales.

IDENTIFICACION DE OPORTUNIDADES DE MEJORA PARTIR DEL ANALISIS DE LOS PROCESOS.

La calidad de productos y servicios constituye un elemento importante en la supervivencia y posicionamiento de las empresas en el mercado.

La implementación de la Calidad Total y a sistemas de gestión empresariales estrechamente relacionados con la mejora continúa.

## UNIDAD IV: MEDICION DE LA CALIDAD

La definición de los Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad en la implantación de la norma ISO 9001 2015.

Es una tarea importante y bastante urgente, pero a su vez muy complicada.

Ya que encontrar los indicadores apropiados que aporten información realmente útil, y que su cálculo garantice decisiones los resultados.

SEGUIMIENTO DE PROCESOS

Se trata de indicadores de proceso orientados a garantizar que el proceso está bajo control, y se cumplen así los requisitos mínimos esperados.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Todo Objetivo de nuestro Sistema de Gestión debería tener asociados uno o varios indicadores de seguimiento.

CALIDAD DEL PRODUCTO

Toda organización dispone de métricas de control de la calidad de sus productos o servicios, que miden una determinada característica de los mismos, y garantiza así que se cumple un determinado requisito del cliente.

Indicadores históricos

Algunos departamentos suelen calcular indicadores propios de manera habitual.

DISEÑO, MONITOREO Y EVALUACION DE LOS INDICADORES DE CALIDAD.

Los gestores o administradores de la atención médica.

Calidad y eficiencia son nociones abstractas, la necesidad de medirlas es obvia pero es siempre un desafío debido en parte a que los indicadores deben separar la parte de ellos que se debe a las características de los pacientes, de la que se relaciona con la atención prestada.

La OMS en su Marco para el Desempeño de los Sistemas de Salud señala tres objetivos:

- Mejoría de la salud de las poblaciones a las que sirven.

- Responder a las expectativas no médicas de la población

- Proveer protección financiera contra el costo de la salud deteriorada.

En salud la eficiencia se refiere a la producción de servicios de salud.

Asi también la eficiencia se cuantifica mediante la relación por cociente entre los resultados y el valor de los recursos empleados.

DESARROLLO PRACTICO DE CASOS

Es Una forma de contribuir en la transición de la práctica enfermera hacia un paradigma más holístico cuyo objetivo sea situar al paciente en el centro de la atención y que promueva cuidados individualizados.

a. El Estudio de casos consiste básicamente en referir una situación real tomada en su contexto y en analizarla para ver cómo se manifiestan y evolucionan los fenómenos por los que está interesado el investigador