



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE LA SALUD**

**MATERIA:**

***ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD***

**ACTIVIDAD:**

**"CUADRO SINÓPTICO:**

**UNIDAD III PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD**

**UNIDAD IV MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

**PRESENTA:**

**ANA SILVIA LÁZARO VALENCIA.**

**GRUPO:**

**MAS02SSC0919-H  
4to Cuatrimestre**

**CATEDRÁTICO:**

**DAE. MARIA CECILIA ZAMORANO RODRIGUEZ**

**VILLAHERMOSA, TABASCO OCTUBRE, 2020.**

**UNIDAD III**  
**PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD**

**3.1 Conceptos**

**3.2 Análisis de procesos**

**3.3 Identificación de oportunidades de mejora partir del análisis de los procesos.**

**UNIDAD IV**  
**MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

**4.1. Indicadores de la calidad**

**4.2. Diseño, monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad**

**4.3. Desarrollo práctico de casos**



# ADMINISTRACION DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS DE SALUD

## • PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

### • Atención de la salud

- **Definición**
- **Objetivos**

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

- Contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan conservar la salud de las personas.
- Evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles.
- Recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar.
- Detectar y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura.
- Aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados.

### • Análisis de procesos

- **Propósito**
- **Objetivo**

Desarrollar el proceso de análisis de situación de salud a través de distintas fases metodológicas que permitan identificar inequidades en salud y sus determinantes.

Alimentar la planificación, ejecución y evaluación de las políticas y programas de salud pública.

### • Oportunidades de mejora partir del análisis de los procesos.

- Preparación de los componentes humanos.
- Mejoría de los materiales.
- Gestionar y obtener resultados

## MEDICIÓN DE LA CALIDAD

### • Indicadores de la calidad

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

### • Las características

- **Comparables** { Muchos indicadores son útiles a medio o largo plazo, cuando tenemos un histórico de datos para poder comparar.
- **Útiles:** { Un error muy común es definir indicadores que no aportan ningún valor, y sólo suponen trabajo a la hora de ser calculados y actualizados.
- **Reproducibles:** { Cualquier persona que calcule el valor de un indicador en un determinado momento, deberá llegar a los mismos resultados.
- **Medibles** { En ocasiones se definen indicadores que la organización no es capaz de medir por falta de medios técnicos, o que el trabajo que supone calcularlos es mayor a la información que aportan.
- **Valores de referencia** { Carece de sentido ya que no aporta información sobre el proceso.
- **Histórico de datos** { Si disponemos de los datos necesarios para calcular el Indicador de periodos ya pasados.
- **Valor Objetivo** { Se trata del valor que nos gustaría alcanzar en un periodo o momento determinado.
- **Valor Límite** { fija el valor superior y/o inferior, en los valores obtenidos del Indicador debe encontrarse para considerar que el proceso está bajo control.
- **Hitos de cumplimiento** { se fija un periodo amplio para alcanzar el Valor Objetivo

### • Tipos de indicadores

A la hora de definir métricas del Sistema de Gestión de la Calidad, deberemos tener en cuenta que todo Indicador del Sistema de Gestión, deberá cumplir las siguientes características:

- Seguimiento de proceso
- Cumplimiento de objetivo
- Calidad de producto
- Indicadores históricos

### • Indicadores más comunes

Algunos de los indicadores más comunes a utilizar al menos el primer año de funcionamiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad,.

- Reclamación de cliente
- No conformidades
- Satisfacción del cliente
- Evaluación de proveedores
- Capacitación del personal
- Relacionado con los objetivos

### • Diseño, monitoreo y valuación de los indicadores de calidad

Es una tarea de complejidad intrínseca ya que a la medición de conceptos abstractos se añade la variedad de intereses que pueden influir en las evaluaciones subsecuentes.

### • Buena calidad

Es un atributo del que cada persona tiene su propia concepción pues depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores.

### • Calidad

La calidad de la atención médica ha sido definida de diversas maneras que en mucho dependen del contexto concreto en que el término quiera emplearse.

- **Eficiencia**

Murray y Frenk en el documento titulado Un marco de la OMS para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud consideran que la eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño de un sistema de salud.

- **Relación entre calidad y eficiencia**

Calidad y eficiencia son dos conceptos estrechamente relacionados, al punto que algunos consideran la eficiencia como parte de la calidad.

- **El Estudio de casos**

Es un método de investigación cualitativa que resulta de especial utilidad para la comunidad enfermera, principalmente porque contribuye a hacer visible los cuidados humanizados y holísticos.

## **BIBLIOGRAFÍA:**

- **TOBAR, Federico (2011). ¿Qué aprendimos de las Reformas de Salud? Evidencias de la experiencia internacional y propuestas para Argentina, p. 62. Buenos Aires: Fundación Sanatorio Güemes.**
  - **TOBAR, Federico - ANIGSTEIN, Carlos (2013). Redes en salud. Universidad Arturo Jauretche.**
  - **Programa anual de la Secretaria de Salud.**
  - **Guía de la implementación de la facilitación del comercio (ONU)**
  - **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.**
  - **Blumenthal D. Quality of care —what is it? P.1. NEJM 1996;335(12):**
  - **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. **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.**