



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN  
SISTEMAS DE SALUD**

## CUADRO SINÓPTICO UNIDAD III Y IV

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

**DANIELA SOFIA ESPINOZA GONZALEZ**

**23-OCTUBRE-2020**

**PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD**

**Conceptos**

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

conservar la salud de las personas

evitar el deterioro de la salud

recuperar la salud de quienes han enfermado

detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento

aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento

**Análisis de procesos**

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

permiten caracterizar, medir y explicar el proceso salud enfermedad del individuo

instrumento que genera una mirada comprensiva de las diversas dimensiones

análisis de situación de salud a través de distintas fases metodológicas que permitan identificar inequidades en salud

Estudiar la relación de las condiciones de vida y el comportamiento diferencial del proceso

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

análisis de los procesos "Tal como está"

identificación de temas problemáticos y mejoras potenciales

identificación actividades que causan demoras prolongadas, procedimientos duplicados, requisitos documentales redundantes,

pueden lograr mejoras con el uso de documentos estandarizados, de recomendaciones y con la adopción de una estrategia de Ventanilla

**Indicadores de la calidad**

tarea importante

indicador clave de rendimiento

subconjunto de los indicadores clave Cuadro de Mando Integral que guía a la Dirección en la toma de decisiones estratégicas.

características  
Cuantificables  
Comparables  
Útiles

Valores de referencia  
Histórico de datos  
Valor Objetivo

Tipos de indicadores  
Seguimiento de procesos  
Cumplimiento de Objetivos  
Calidad del producto históricos

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

**Diseño, monitoreo y evaluación de los indicadores de**

se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos

Marco para la evaluación del desempeño  
En 6 áreas

Mejoría de la salud.  
Justeza del acceso.  
Entrega efectiva de atención

Eficiencia.  
Experiencia de pacientes y cuidadores.  
Resultados de salud del sistema

indicador es una variable que pretende reflejar cierta situación y medir el grado o nivel con que ésta se manifiesta

indicadores de calidad de la estructura  
calidad del proceso  
datos agregados

**Desarrollo práctico de casos**

consiste básicamente en referir una situación real tomada en su contexto y en analizarla para ver cómo se manifiestan

permite la reflexión y el análisis sobre situaciones complejas clínicas o relacionales que podemos utilizar como fuente de aprendizaje y de propuestas de mejora

Los componentes

El Marco teórico  
El Caso, en su contexto.  
El Análisis

Estructura del estudio

Datos preliminares  
Cuerpo del artículo  
Consideraciones finales.

## BIBLIOGRAFÍA

ANTOLOGÍA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD Y DEL SIGLO XX Y XXI, 2020, OCTUBRE 2020