



Maestría en Administración en
Sistemas de la Salud

SUPER NOTA

PROCESOS DE LA ATENCION DE LA SALUD
MEDICION DE LA CALIDAD

Administración de la calidad en
Sistemas de Salud

Maestrante

Lic. Brenda Janeth Trejo Cristiani

Docente: Nelva Gálvez García.

OCTUBRE 2021

PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD.

CONCEPTO

El proceso de atención en medicina es el conjunto de intervenciones o procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de El análisis de procesos implica mirar todos los componentes de un proceso – entradas, salidas, mecanismos y controles

ANÁLISIS DE PROCESOS

El análisis de procesos implica mirar todos los componentes de un proceso – entradas, salidas, mecanismos y controles – inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados.

- INDICADORES DE RESULTADOS
- INDICADORES DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS
- GESTIÓN DE LA FASES DE LA EVALUACIÓN.



FASES DE LA EVALUACIÓN

- 1.- Definir el sujeto
- 2.- Estructura
- 3.- El proceso
- 4.- Los resultados
- 5.- Definir los criterios

LA ATENCIÓN DE LA SALUD.

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al 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.

Funciones de la asistencia sanitaria



Para evaluar los resultados sanitarios de un proceso de atención, se miden diferentes características de sus intervenciones o procedimientos:

- Efectividad
- Calidad
- Seguridad
- Análisis de costo-beneficio o eficiencia

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

Una oportunidad de mejora es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

oportunidades de mejora, podemos hacerlo en dos sentidos diferentes:

- 1.- Relativo a la empresa.
- 2.- Relativo al sistema de gestión

Planificación de las oportunidades de mejora

1. El primero es hacerse con los servicios de agentes externos (una empresa de asesoría, un consultor, un asesor, etc.) y fomentar el cambio desde fuera. Ventajas
2. La segunda opción es fomentar el cambio de manera interna, con recursos propios y siguiendo alguna técnica determinada. Ventajas

Aprovechar las oportunidades según ISO 9001

DIFERENCIA ENTRE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



ISO 9001:2015



Indicadores de procesos

www

MEDICIÓN DE LA CALIDAD



Son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

INDICADORES DE CALIDAD QUE REQUIEREN SUPERVISIÓN CONSTANTE DE LA GESTIÓN

- Realistas
- Efectistas
- Visibles
- Sensibles
- Económicos

CLASIFICACIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD

- Generales
- Específicos
- Ponderados

COMPONENTES DE UN INDICADOR DE CALIDAD

- Indicador
- Unidades de medida
- Valores de referencia
- Fuente de los datos
- Responsable de la toma de datos
- Periodicidad
- Tendencia o evolución deseada
- Datos

DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD.

Para realizar un buen diseño de los indicadores deberemos formalizar el sistema de indicadores. Para que un indicador no dé lugar a interpretaciones diferentes, cada usuario ha de aplicar los siguientes criterios en función de sus necesidades:

- Selección del indicador.
- Denominación del indicador.
- Forma de cálculo: su especificación y fuentes de información.
- Forma de representación.
- Definición de responsabilidades.
- Definición de umbrales y objetivos.

DESARROLLO PRACTICO DE CASOS.

El concepto se refiere a la capacidad específica de la institución para responder rápida y directa a las necesidades de sus usuarios.

se basa en:

- Diseño
- Selección
- Forma de cálculo de los indicadores de calidad
- Especificación de los indicadores de calidad
- Validación de indicadores de calidad y cuadros de mando
- Ejemplos de indicadores de calidad

Campo	Ejemplos de objetivos	Ejemplos de indicadores
Gestión (financiera)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejora de la rentabilidad financiera en un 25% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Margen neto-margen bruto - Tasa de cobertura - Píxto de cobertura
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumentar el % de personal formado en un 25% ✓ Reducir el absentismo en un 5% ✓ Reducir la rotación del personal en un 3% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Porcentaje de personal formado personal a formar ✓ Tasa de absentismo ✓ Rotación del personal: número de salidas/activos totales
Recursos materiales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reducir el % de horas de paro de equipos y máquinas en un 5% ✓ Reducir el % de horas de paro por averías ✓ Reducir las horas de espera de reparación en un 25% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tasa de utilización de un equipo o de una instalación ✓ Tasa de no disponibilidad (o tasa de averías) ✓ Píxto de intervención
Sistema de información	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Documentación actualizada en un plazo máximo de 15 días (catálogo de productos, precios, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Días de retraso de la puesta a disposición del catálogo actualizado oferta del producto
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incrementar la materialización de los contratos en un 5% 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tasa de ofertas convertidas en pedidos

EL SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD (INDICAS)

es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud

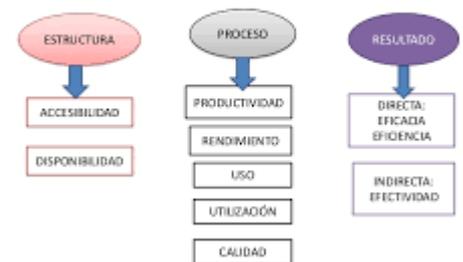
Opera a través de dos sistemas, uno local y uno nacional



INDICADORES PARA EVALUAR LOS SERVICIOS DE SALUD

1. Estructura Los aspectos que se evalúan dentro de la estructura
2. Indicadores de Proceso
3. Indicadores de Resultados

Indicadores para evaluar los servicios de salud



CONCLUSIÓN

La importancia de un sistema de calidad dentro de una compañía en nuestros días, basándonos en la competencia tan elevada que podemos encontrar hoy en día tanto a nivel nacional como internacional. Ya que el cliente en muchas ocasiones basa su ejercicio de compra en el precio y otras en la calidad del producto, de ahí que nuestro objetivo principal debe ser encontrar el equilibrio entre estos dos puntos.

La calidad cada vez forma una parte más fundamental en el desarrollo de cualquier compañía y como tal debemos ser conscientes de asumir los costes derivados de esta, ya que al final del proceso la rentabilidad hablara por sí misma aportando una serie de beneficios muchas veces apreciables y en otras ocasiones ocultos en el aprovechamiento del ciclo corporativo.

Cabe destacar la importancia que tiene el control de calidad en las organizaciones, debemos entender que ésta es fundamental para que nuestros productos tengan aceptación y éxito. Debemos tener en cuenta los conceptos emitidos por estos autores, los cuales nos brindan las bases para la construcción de nuestros sistemas de calidad.