



**Nombre de alumnos:**

Esdras Jehú García Aguilar

**Nombre del profesor:**

Nelva Galvez Garcia

**Nombre del trabajo:**

Super nota: unidad 3 y 4

**Materia:**

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

**Grado:** 4er cuatrimestre

**Grupo:** A

Palenque, Chiapas a 22 de octubre de 2021.

## Concepto

Es el 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

- ✓ Promoción
- ✓ Prevención primaria
- ✓ Atención primaria
- ✓ Prevención secundaria
- ✓ Cuidados paliativos



# Procesos de atención a la salud

## Análisis de los 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

Están relacionados, directamente, con la finalidad y la misión propia de la Unidad o Servicio, midiendo el grado de eficacia o el impacto directo sobre el cliente/usuario.

## Revisión de los procesos

Con la revisión de los procesos se analizan los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos.



## 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.



# Procesos de atención a la salud

## Oportunidades de mejora

El hábito de mejorar continuamente puede ser iniciativa de los colaboradores operativos, de los mandos medios, de la alta dirección o de los dueños, no hay límites jerárquicos al respecto, sin embargo, es requisito fundamental que todos estos últimos (dueños y alta dirección) mantengan un firme apoyo para que estas iniciativas perduren en el tiempo



## La gestión de riesgos

El riesgo es un evento, o la conjunción de determinados elementos, que tiene la capacidad de producir un impacto negativo en la calidad del producto o servicio.

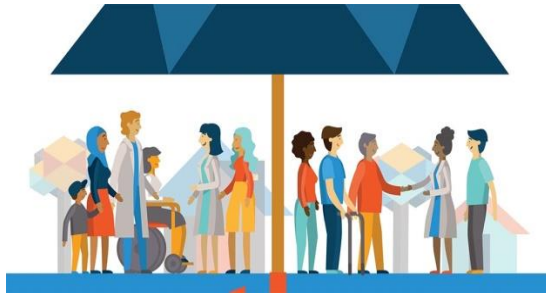
## Concepto de Calidad

Se refiere al conjunto de características que debe tener un programa que permite caracterizarlo y valorarlo con respecto a las restantes de su especie.



## Indicadores de 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.



# MEDICIÓN DE LA CALIDAD

## 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. Genera información con periodicidad cuatrimestral de indicadores de calidad en salud, para la toma de decisiones y mejora de los servicios de salud



## Monitoreo de los indicadores de calidad

La evaluación de indicadores de salud debe involucrar, en la medida de lo posible, a las personas clave relacionadas con la producción, el análisis y la interpretación de datos e información. Estas personas deben conocer los procesos que deben realizarse para monitorear las tendencias y los contextos locales, regionales y nacionales.

## Evaluación de indicadores de calidad



Se toma en cuenta:

- ✓ Periodicidad de mediciones para cada indicador o grupo de indicadores.
- ✓ Personal encargado de la recogida de datos.
- ✓ Recursos asignados a la tarea.



# MEDICIÓN DE LA CALIDAD

## CONCLUSIONES

Al igual que otros países latinoamericanos, México aún enfrenta carencias importantes de recursos, y esto afecta de manera secundaria la de la calidad de los servicios de salud.

Dada la creciente demanda de servicios de salud, la calidad se vuelve pieza clave en la capacidad de proveer buena salud para los mexicanos de mayor edad y a los nuevos pacientes de enfermedades crónicas que requieren más y mejores tratamientos.

Es por ello muy importante el contar con estándares de calidad y una constante evaluación de los indicadores de calidad, en las entidades de salud.

## **BIBLIOGRAFIA**

Galvez García N. (2021) *Antología de Administración de la Calidad*, México.