



**Nombre del alumno: DOMÍNGUEZ  
GARCÍA RUBEN EDUARDO**

**Nombre del profesor: MTRA.  
NELVA GÁLVEZ GARCÍA**

**Nombre del trabajo: SUPER NOTA  
UNIDAD III Y IV**

**Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA  
CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD**

OCTUBRE DE 202

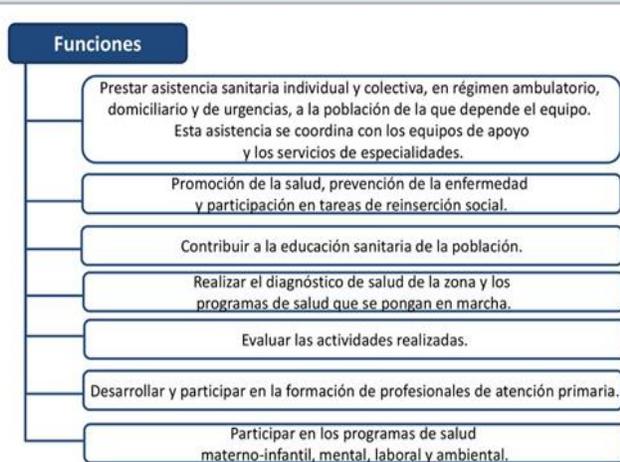
# UNIDAD III PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD

El Proceso Administrativo en los Servicios de Salud

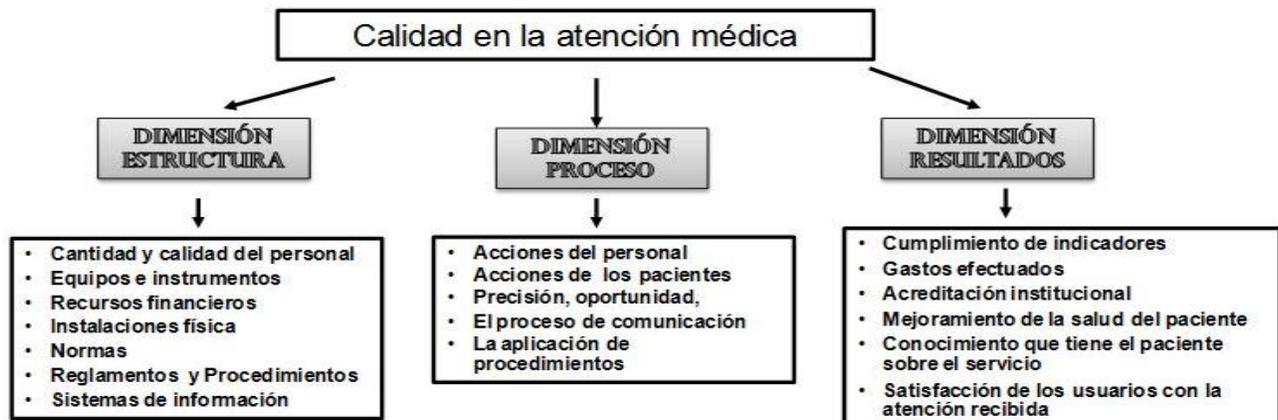
Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.



Niveles de asistencia y tipos de prestaciones  
6. Funciones en los diferentes centros de atención



Modelo de calidad de la atención médica



# INDICADORES DE CALIDAD

## ¿Qué es un indicador de calidad?

- Pilar en el sistema de mejora continua.
- Herramienta de medición.
- Permiten seguimiento de la calidad que se está ofreciendo en un servicio.
- Permiten tomar medidas preventivas y/o correctoras.



## Indicador de CALIDAD

Mide atributos, capacidades o características que deben tener los bienes o servicios para satisfacer adecuadamente los objetivos del programa.

Calidad es una dimensión de la eficacia, pero por su importancia se la distingue con nombre propio

### Ejemplos:

- Grado de satisfacción de los usuarios
- Tiempo de respuesta a requerimientos de los beneficiarios

## TIPOS DE INDICADORES DE CALIDAD

Indicador de calidad del proceso / actividad	Reflejan el nivel de cumplimiento de las especificaciones previstas en la realización de las actividades de uso Público, basándose en los datos generados por las mismas.
Indicador de calidad del servicio	Reflejan las características del servicio final ofrecido al visitante, a partir de los datos de inspección o verificación recogidos internamente.
Indicador de calidad de la percepción del visitante	Reflejan la opinión del visitante respecto al servicio recibido, recogándose mediante encuestas o métodos afines.

Características de un sistema de gestión de calidad Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), un correcto sistema de gestión de la calidad ha de tener ciertas características, recogidas en la Norma ISO 9001. Algunas de estas características son las siguientes: Indican una actividad clave y relevante. Tienen que ser medibles. – Generalmente son cuantitativos, aunque poco a poco va habiendo más indicadores cualitativos. – Han de poder compararse en el tiempo. – Tienen que ser fiables. – Han de ser sencillos de utilizar. – Deben ser compatibles con los otros indicadores, con el fin de poder compararlos. – Tienen que ser concretos y no dar lugar a malinterpretaciones.

A manera de conclusión podemos decir que si no existieran los indicadores o el servicio de calidad, nuestros servicios que se prestarían a nuestros clientes o pacientes simplemente serían de malos resultados, ya que en la calidad de nuestros servicios o intervenciones, nosotros vamos viendo la mejoría de ellos, hablando en el caso de calidad en el área médica, también podemos decir que la calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la OMS (Organización Mundial de la Salud) ha estado desarrollando, desde los años ochenta, esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención en los servicios de salud, así como la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. A la fecha, el concepto de calidad ha evolucionado hacia el concepto de calidad total, cuyo indicador fundamental es la satisfacción de las expectativas del paciente, ya se trate de pacientes internos o de pacientes externos.