

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

**SUPER NOTA**

**ASESORA**  
**Nelva Gálvez García**

**Alumno**

**Lesly Yaquelin López Matías**

## INTRODUCCION

Las tecnologías son uno de los principales factores de cambio en la sanidad actual ya que contando con nuevos entornos y nuevas formas de actividad profesional.

Ya que se considera como un metodo racional, sistematico de planificacion y proporciona cuidados con el proposito de identificar el estado de calidad que necesitan para poder evitar complicaciones en su salud reales y potenciales para asi poder establecer en plan perfecto para cubrir todas sus necesidades.

Ademas que puede ser un proceso ciclico en donde sus componentes siguen una secuencia logica.

El conocimiento de la posibilidad de estimular los condicionantes de la persona y del ambiente que actúan a favor de un aumento del grado de salud de individuos.

A demás la influencia de las deficientes condiciones sociales sobre la salud era bien conocida desde comienzos del siglo pasado, el descubrimiento de los gérmenes desvió la atención de los sanitarios hacia los campos de la microbiología y la inmunología durante más de medio siglo, periodo en el que se produjo una considerable reducción de las enfermedades transmisibles.

# 3.1 CONCEPTOS

Definición

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.

## UNIDAD III PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD.

# 3.3. IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA

Relativo a la empresa relativo al sistema de gestión.

Algunas de las oportunidades de mejora que se suelen dar son:

- Mejoras en la metodología de los procesos, medidas y mejora en las condiciones de la empresa.
- Cambiar la metodología del sistema de atención al cliente.
- Mejoras en los procesos de producción.
- Implementación de un sistema de gestión que permita disminuir la carga de trabajo del personal responsable del mantenimiento de la gestión de la empresa.

OPORTUNIDADES DE MEJORA					
EMPRESA	EVIDENCIA DOCUMENTAL	SISTEMA DE GESTIÓN			
- Identificación de las oportunidades de mejora de los procesos en el ámbito de la identificación del potencial de mejora en relación con el nivel de la actividad de la organización (ISO 9001:2015).	- De las oportunidades identificadas, se realiza la evaluación de riesgo.	- La identificación de las oportunidades de mejora y el análisis de la actividad de la organización en relación con el nivel de la actividad de la organización (ISO 9001:2015).			
- Plan de acciones para parte de la Dirección.	- Planificación de las acciones de las oportunidades de mejora que se van a realizar.	- Con la finalidad de poder decidir si se debe o no realizar, se realiza un análisis de riesgo mediante, en la evaluación de riesgo de la empresa.			
- Cláusulas de una conformidad de proceso, ya sea interna, o de un proveedor, o de un cliente de la organización de acuerdo a las especificaciones de requisitos (reglas de comportamiento).	- Tratamiento con toda la información recogida en los documentos generados, producidos, en proceso de realización y el seguimiento de los mismos en el caso de realizar de la revisión del sistema, así como en los casos de los requisitos particulares del Cliente de Calidad.	- Algunos ejemplos de las oportunidades de mejora que se suelen dar son:			
- Ejecución de acciones planificadas en el tiempo.	- Fases y roles de la compañía.	- Ejemplos			
- Análisis de riesgo sobre todo (medidas preventivas).	- Análisis de riesgo sobre todo (medidas preventivas).	- Mejoras en la metodología de los procesos, medidas y mejora en las condiciones de la empresa.			
- Seguimiento de los resultados a una nueva base de datos de producción.	- Seguimiento de los resultados a una nueva base de datos de producción.	- Cambiar la metodología del sistema de atención al cliente.			
- Mantenimiento de la calidad de la empresa.	- Mantenimiento de la calidad de la empresa.	- Mejoras en los procesos de producción. <tr> <td>- Mejora de la calidad de la empresa.</td> <td>- Mejora de la calidad de la empresa.</td> <td>- Implementación de un sistema de gestión que permita disminuir la carga de trabajo del personal responsable del mantenimiento de la gestión de la empresa.</td> </tr>	- Mejora de la calidad de la empresa.	- Mejora de la calidad de la empresa.	- Implementación de un sistema de gestión que permita disminuir la carga de trabajo del personal responsable del mantenimiento de la gestión de la empresa.
- Mejora de la calidad de la empresa.	- Mejora de la calidad de la empresa.	- Implementación de un sistema de gestión que permita disminuir la carga de trabajo del personal responsable del mantenimiento de la gestión de la empresa.			

# 3.2 ANALISIS DE PROCESOS

-Proceso:

- Indicadores de resultados
- indicadores del desarrollo de los procesos
- gestión de la documentación

-Fases:

- Definir el sujeto
- Estructura
- Procesos
- Resultados
- Definir los criterios

-Aspectos que nos permiten evaluar el

- Productividad y rendimiento
- Resultados
- Eficiencia



# 4.1 INDICADORES DE CALIDAD

- Realistas
- Efectistas
- Visibles
- Sensibles
- Económicos

## Clasificación

- generales
- específicos
- ponderados
- conformidad
- servicio
- satisfacción

## Objetivos específicos

- Incorporar a las instituciones del sector salud al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS).
- Fomentar el registro de la información al sistema de forma consistente y completa.
- Hacer del INDICAS un instrumento de apoyo en la toma de decisiones para mejora de los servicios de salud dentro de cada unidad médica.
- Hacer uso y análisis de la información.

## Componentes

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

# UNIDAD IV MEDICIÓN DE LA CALIDAD

# 4.3 Desarrollo práctico de casos.

Un indicador de calidad no debe dar lugar a interpretaciones diferentes, debe ser conciso. Los cuales son los siguientes.

- Denominación del indicador
- Como calculamos
- Forma de representación
- Definición de representación
- Dónde estamos y cual es el objetivo

## Ejemplos de indicadores de calidad

Campo	Ejemplos de objetivos	Ejemplos de indicadores
Gestión Financiera	✓ Reducir la rentabilidad financiera en el 25%	✓ Ingresos netos negativos (año) - Tasa de cobertura Riesgo de cobertura
Recursos Humanos	✓ Aumento del 5% de personal formado en el 25% ✓ Reducir el ausentismo en el 25% ✓ Reducir la rotación del personal en el 25%	✓ Puntaje de personal formado personal o tiempo ✓ Tasa de ausentismo ✓ Rotación del personal (veremos valores inversos) turnos
Recursos Materiales	✓ Reducir el 5% las horas de paro de equipo en 5 días hábiles en el 25% ✓ Reducir el 5% las horas de paro por mantenimiento ✓ Reducir las tasas de desperdicio de producción en el 25%	✓ Tasa de utilización de equipos o de una instalación ✓ Tasa de disponibilidad (grupos de energía) ✓ Puntaje de mantenimiento
Sistema de Información	✓ Documentación actualizada en un plazo máximo de 15 días (partidos de producción, procesos, etc.)	✓ Día de retraso de la puesta a disposición del catálogo actualizado dentro del producto
Comercial	✓ Incrementar la rentabilidad de los canales en el 25%	✓ Tasa de venta convertida en pedidos

# 4.2 Diseño de indicadores de calidad.

Uno de los puntos claves de un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001 es la designación de los indicadores de calidad para cada uno de los procesos de la empresa definidos.

## Función de sus necesidades

- selección de indicador
- denominación de indicador
- forma de calculo
- forma de presentación
- definición de responsabilidad
- definición de umbrales y objetivos

## Selección de indicadores

- Evaluación de los factores
- Evaluación de las áreas
- La información sobre el costo de los recursos
- La fiabilidad

## Conclusión

- La promoción de la salud es un proceso que proporciona a la población los medios necesarios para ejercer mejor y mayor calidad de vida y control sobre su salud.
- Se puede comprender que también se puede mejorar la calidad por eso el sistema de indicadores será útil en la medida en que se puede utilizar de manera conveniente ya que es necesario tener muy claro que para medir la calidad se debe definir el criterio de la calidad.
- El acceso efectivo y calidad en la atención son multifactoriales.
- Realizando un trabajo en conjunto en el diseño y planeación del proyecto basándose en las necesidades en salud.