



SUPERNOTA

UNIDAD III. PROCESOS DE ATENCIÓN DE LA SALUD.

UNIDAD IV. MEDICIÓN DE LA CALIDAD

NOMBRE DE LA ALUMNA:

ISELA GUADALUPE PÉREZ ESCANDÓN

ASESORA:

D.A. NELVA GÁLVEZ GARCÍA.

MATERIA:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

4° CUATRIMESTRE

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS.

OCTUBRE 2021




INTRODUCCIÓN

Un proceso de atención está conformado por un conjunto de actividades realizadas por personal de salud, con el objetivo de promover, conservar, mejorar o recuperar el estado de salud de un individuo, familia o comunidad. Al igual que todos los procesos, el de atención a la salud comprende una serie de etapas o fases interrelacionadas, entre ellas se encuentra la evaluación por medio de indicadores establecidos por las normas ISO 9001.

Los indicadores que pueden ser evaluados en los procesos son: la productividad, eficacia, eficiencia, calidad y satisfacción producidas por la atención a la salud. Lo que conlleva a su vez, a la identificación e implementación de mejoras continuas en la organización, aumentando de esta forma el nivel de satisfacción de usuarios de estos servicios.

Para seleccionar los indicadores que serán evaluados, es muy importante priorizar los criterios según el proceso que se desea analizar, identificando aquellos que producirán mayores beneficios y oportunidades de mejora, además de que debido a las restricciones económicas que muchas empresas tienen no será posible evaluarlos todos.

En la actualidad, la calidad de los procesos de la atención a la salud es parte fundamental de una institución sanitaria, es por esto que a continuación se desarrollan estos temas para su fácil comprensión


<h3>Definición</h3> <p>Intervenciones realizadas por profesionales de un equipo multidisciplinario de salud en atención a un paciente, familia o comunidad</p> <p>Incluye actividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prevenición. Promoción. Diagnóstico. Terapéutico. Paliativos Seguimiento. 	<h3>Pilares de la calidad</h3> <p>Efectividad, Eficacia, Equidad, Legitimidad, Eficiencia, Optimización, Accesibilidad</p>  <p>Avedis Donabedian</p>	<h3>Análisis de procesos</h3> <p>Indicadores de desarrollo del proceso</p> <p>Utilizados para evaluar las actividades en sí, que conforman el proceso.</p> <p>Indicadores de resultados</p> <p>Miden los resultados obtenidos en el paciente en relación a las actividades realizadas</p> 	<h3>Fases de la evaluación</h3> <p>Análisis de objetivos, misión, normas y recursos.</p> <p>En estructura</p> <p>1. Definir el sujeto</p> <p>Selección del producto, servicio o actividad a evaluar</p> <p>En el proceso</p> <p>De los resultados</p> <p>Efectos de los cuidados</p> <p>2. Definir los criterios</p> <p>3. Metodología</p> <p>4. Recolección de datos</p> <p>5. Análisis de datos</p> <p>6. Actuación</p> <p>7. Reevaluación</p>
--	--	---	--

Procesos de atención a la salud

Aspectos a evaluar en estructura

Disponibilidad

Capacidad de la institución para acceder a los recursos necesarios para brindar un servicio



Accesibilidad

Nivel de facilidad de la población para acceder a los servicios de salud

Criterios a evaluar en el proceso

<p>Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> Numero de servicios o actividades realizadas por el personal en un tiempo dado 	<p>Rendimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Numero de servicios o actividades realizadas por el personal en el tiempo en el que se ejecuto 	<p>Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Grado de satisfacción o percepción que el usuario tiene en relación a la tecnología, relaciones y comodidades durante su atención.
--	--	--

Criterios a evaluar en los resultados

<p>Efectividad</p>	<p>Impacto que tienen los servicios de salud en beneficio del nivel de bienestar de la población.</p>
<p>Eficacia</p>	<p>Grado de cumplimiento de los objetivos</p>
<p>Eficiencia</p>	<p>Concordancia entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para el logro de los objetivos</p>

Oportunidades de mejora

Relativo a la empresa

Los cambios se efectúan a nivel organizacional, de manera que se aumente la productividad y alcance.



Relativo al sistema de gestión

Las mejoras se implementan en los procesos que forman el propio sistema en sí, con el objetivo de mejorar la eficacia

Herramientas para mejoras de la empresa

```

    graph TD
      A[Identificación del contexto] --> B[Matriz DAFO]
      B --> C[Evaluación de riesgos]
      C --> D[Toma de decisiones]
      D --> E[Diagrama de Gantt]
      E --> F[Registro de objetivos e indicadores]
      F --> G[Conclusiones en el acta de reunión de la revisión del sistema]
  
```

Herramientas para mejora de la gestión

```

    graph TD
      A[Aplicación de medidas correctivas] --> B[A partir de no conformidades]
      B --> C[Toma de decisión sobre realización de una mejora en el sistema]
      C --> D[Realizar acta de la revisión del sistema de gestión]
      D --> E[Evaluación de riesgos asociados]
      E --> F[Registro de objetivos e indicadores]
  
```

Ejemplos

Relativo a la empresa

- Implementar una nueva especialidad de atención.
- Realizar convenios con otras instituciones de salud.
- Ampliar la cobertura de la atención



Relativo al sistema de gestión

- Revisión y modificación de procedimientos de atención.
- Implementación de un software
- Reorganización y uso eficiente de recursos.

Oportunidades según ISO 9001

Situaciones positivas ocasionadas como consecuencia de otro evento.

Objetivo: Aumentar la satisfacción del cliente

El pensamiento basado en riesgos identifica:

Riesgos	Oportunidades
La empresa tiene que implementar medidas correctivas para eliminarlos.	La empresa tiene que aprovecharlas implementando un plan de acción.

Indicadores de calidad.

Herramientas de medición aplicadas por el sistema de gestión de calidad de la empresa, que evalúan el nivel de cumplimiento de los requisitos de calidad de un producto o servicio.

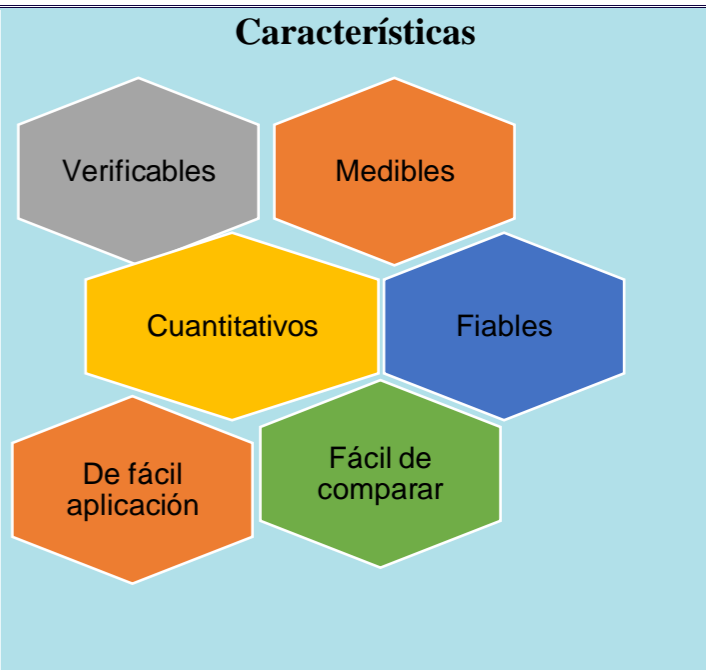


Permiten:

- Aumentar la satisfacción del usuario.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Mantener los estándares de calidad.
- Disminución de errores.
- Obtener los resultados esperados

Clasificación

Generales	Evalúan el nivel de incumplimiento de calidad de una institución en general
Específicos	Evalúan el nivel de cumplimiento de calidad de un servicio en específico
Ponderados	Valoran la importancia de cada requisito incumplido
Conformidad	Analizan el cumplimiento de los requisitos de calidad
Servicio	Evalúan el nivel de calidad del servicio que se brinda
Satisfacción	Percepción que el usuario tiene sobre la calidad del producto o servicio



Controles de calidad

Planificación del control de calidad

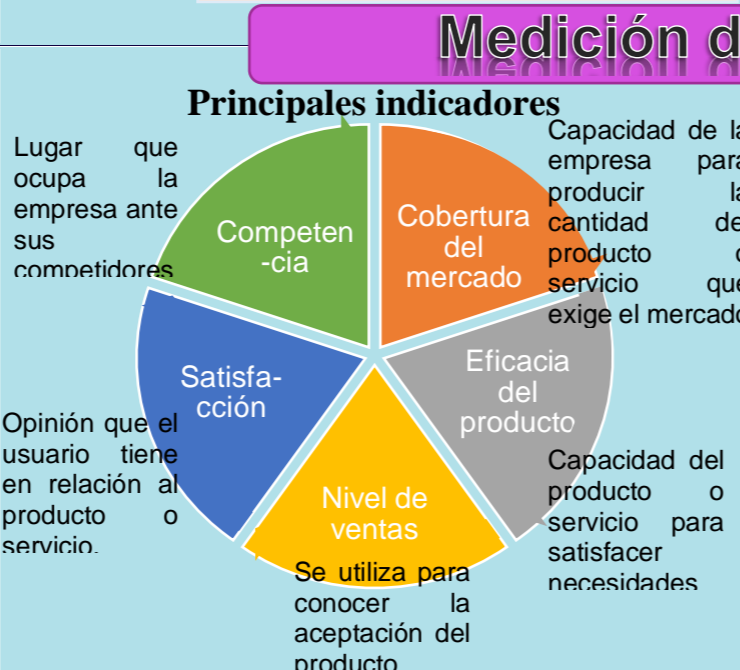
Consiste en determinar:

- Productos o servicios que serán evaluados
- Características que deben cumplir.
- Características y conocimientos del evaluador.
- Comprobación del producto y aplicación de medidas correctivas

Verificación de los productos:



- Recursos utilizados
- Proceso de fabricación
- Productos terminados



Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)

Estrategia que se encarga de evaluar, vigilar y monitorear indicadores de calidad utilizados en los procesos de salud.

Utiliza 2 sistemas:

Local	Nacional
A partir de resultados locales se identifica, implementa y evalúa acciones de mejora.	Los cambios o mejoras son realizados a nivel jurisdiccional o estatal.

- ### Indicadores de calidad en salud
- Organización de los servicios de Consulta externa urbana
 - Organización de los servicios en el 1º nivel de atención rural
 - Organización en los servicios de urgencias
 - Atención médica efectiva en consulta externa
 - Atención médica efectiva en el 2º nivel
 - Atención de enfermería en 2º nivel
 - Infecciones asociadas a la atención de la salud

Acciones esenciales para la seguridad del paciente

- Acción Esencial 1. Identificación del paciente.
- Acción Esencial 2. Comunicación efectiva.
- Acción Esencial 3. Seguridad en el proceso de medicación.
- Acción Esencial 4. Seguridad en los procedimientos.
- Acción Esencial 5. Reducción del riesgo de infecciones asociadas a la atención de la salud (IAAS).
- Acción Esencial 6. Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas.
- Acción Esencial 7. Registro y análisis de eventos centinela, eventos adversos y cuasi fallas.
- Acción Esencial 8. Cultura de seguridad del paciente.

Diseño de indicadores

Formalización del sistema de indicadores:

Selección del indicador

- Priorizarlos dependiendo de los objetivos de la organización, de las áreas o procesos con problemas y los recursos disponibles

Denominación del indicador

- Consiste en definir de manera precisa el criterio a medir

Forma de calculo

- Es determinar la herramienta de recolección de datos, la frecuencia con la que se aplicara, la unidad de medida

Representación

- Realizar un gráfico con los resultados obtenidos

Monitorización de los indicadores

Involucrar la participación de los empleados en la vigilancia de indicadores

Vigilar la adecuada recolección de datos

Colaborar con otras instituciones relacionando los indicadores

Evaluación de indicadores

Verificar la certeza y confiabilidad de los resultados obtenidos, compararlos con los planeados, comprobar que sea representativo del proceso, producto o servicio a evaluar, así como su fuente de datos, unidad de medida valores de referencia y periodicidad.

Herramientas de calidad

Diagrama de Ishikawa	Diagrama de Pareto	Hoja de verificación
Gráficos de control	Histograma	Estratificación

CONCLUSIÓN

Es importante recalcar que la calidad es una herramienta fundamental en cualquier organización, incluyendo las instituciones de salud, por lo cual se aplica diversos indicadores de calidad según las normas ISO 9001 a los diferentes procesos de atención, como intervenciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.

Los indicadores pueden ser aplicados en la estructura de la propia institución valorando la accesibilidad y disponibilidad del servicio y recursos, durante el desarrollo del proceso valorando la productividad, calidad y rendimiento de las actividades realizadas durante la atención del paciente, o bien, para evaluar la efectividad, eficacia y eficiencia de los resultados producidos con la implementación del proceso.

Durante la evaluación de procesos aparecen diferentes oportunidades de mejora, depende de los recursos disponibles y de la decisión de la dirección aprovecharlas o no. Estas mejoras pueden ser implementadas a nivel organizacional o en el propio sistema de gestión.

En el sistema de salud el organismo encargado de vigilar, monitorizar, implementar y evaluar indicadores en diferentes servicios o áreas hospitalarias de los tres niveles de atención es el Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud, creando e implementado como complemento de la calidad de la atención de los servicios de salud las acciones esenciales para la seguridad del paciente, que en la actualidad son de observancia obligatoria.

FUENTE CONSULTADA

Gálvez, N. (Septiembre-Diciembre 2021). Antología: Administración de la calidad en sistemas de salud. <https://plataformaeducativauds.com.mx/>