



Nombre de alumno: Griselda López Climaco.

Nombre del profesor: Dra. Nelva Gálvez García.

Nombre del trabajo: Ensayo Unidad III Procesos de la Atención de la Salud Y IV Medición de la Calidad.

Materia: Administración de la calidad en Sistemas de Salud.

PASIÓN POR EDUCAR

Grado: Cuarto Cuatrimestre

Tapachula Chiapas a 18 de Enero de 2022

INTRODUCCION

El presente ensayo aborda de forma sencilla el proceso de atención de salud, mencionando sus funciones básicas, así como la importancia del momento preciso en que se proporciona la atención, pues de aquí parten las decisiones que toma el personal encargado de la atención, para resolver la necesidad o problema de la persona atendida.

Se mencionan los 7 pilares de la calidad según el autor Avedis Donabedian con los que se puede medir los resultados de la atención brindada.

Se hace referencia a la necesidad de establecer diferentes tipos de indicadores que permitan medir los procesos, análisis de los datos generados y adecuaciones pertinentes a los procesos, destacando puntos importantes para evaluar los procesos como lo son la productividad y el rendimiento.

De relevante importancia menciona dentro del área de la salud la existencia de indicadores de calidad en salud, que generan información local en cada unidad de atención que permite evaluar y medir los resultados de la atención prestada, generando oportunidades de mejora que permiten unificar criterios de atención y elevar la calidad de los servicios, logrando así en mayor grado la satisfacción de los receptores de la atención sanitaria. Se señala también la importancia de esta información y proceso de evaluación de la atención a nivel nacional.

Finalmente se menciona los indicadores de calidad en salud establecidos en los diferentes niveles de atención y que han derivado en la implementación de las ocho acciones esenciales para la seguridad del paciente.

Procesos de la Atención de la Salud Y IV Medición de la Calidad.

La salud es la mayor posesión. La alegría es el mayor tesoro. La confianza es el mayor amigo (Lao Tzu). Tres puntos fundamentales para vivir feliz y con energía, según este maestro oriental.

DESARROLLO

El ser humano en su individualidad, así como parte de un grupo social denominado familia y dentro de una comunidad, siempre necesita de asistencia especial para mantener su estado de salud, para prevenir enfermedades o para recuperarla cuando la ha perdido. Como se expresa en la antología en su unidad III “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.”

Teniendo dentro de sus objetivos conservar la salud, evitar su deterioro en la población según lo permitan los adelantos médicos y los recursos de que se disponga, para recuperarla, evitar que empeoren mediante un diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, y cuando sea el caso brindar cuidados paliativos. Ahora bien, como lo expresa la antología, según Tobar, Federico (2013) las funciones de la asistencia sanitaria son: promoción, prevención primaria, asistencia primaria, prevención secundaria, cuidados de complejidad y paliativos.

Todo el proceso que se genera para la atención de la salud se ubica en el momento de la atención en el que la persona expresa la causa por la cual solicita el servicio, es decir la necesidad o problema que le aqueja. Incluye desde procedimientos administrativos, diagnósticos, terapéuticos, preventivos, derivaciones y seguimiento. Esta atención genera resultados que deben ser evaluados midiendo sus características. Según Avedis Donabedian, el proceso de atención médica se pueden medir a través de siete pilares de la calidad: 1) eficacia, 2) efectividad, 3) eficiencia, 4) optimización, 5) accesibilidad, 6) legitimidad y 7) equidad.

Para llevar a cabo la evaluación de los procesos se hace necesario establecer indicadores que permitirán medir, evaluar y revisar los mismos. En el entendido de que

lo que no se mide no se puede gestionar y por ende no se puede mejorar; en la antología encontramos tres tipos de indicadores. Subrayando que un indicador es una magnitud asociada a una característica que permite por medio de su medición periódica confirmar el cumplimiento de los objetivos determinados.

Indicadores de resultados los cuales miden directamente grado de eficacia o el impacto directo sobre el cliente/usuario, indicadores del desarrollo de los procesos los cuales miden aspectos relacionados con las actividades y finalmente gestión de la documentación entendido como el conjunto de informaciones que se requieren, independientemente de su soporte, para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.

Para la revisión de los procesos se efectúa el análisis de los datos e indicadores y se ejecutarán las adecuaciones pertinentes para perfeccionar los resultados obtenidos. Para ello se emplea la última etapa del método administrativo que es la evaluación, como se puede leer en la antología, en el contexto de la atención de la salud se le puede definir como el proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura y/o de una acción o un conjunto de acciones, y los resultados de salud obtenidos. En otras palabras es medir la ejecución de un proceso confrontando el resultado obtenido con criterios previamente establecidos y apreciar la extensión y trayectoria de la diferencia.

En la fase de evaluación se encuentran diversos pasos entre ellos los siguientes que encontramos en la antología: 1 definir el sujeto o lo que se va a evaluar es decir establecer los objetivos de evaluación, 2 estructura que evalúa el propósito de la organización, los recursos físicos, humanos y financieros del mismo y su organización. 3 proceso implica análisis de actividades ejecutadas por profesionales y pacientes, 4 resultados modificación del estado actual y futuro de salud del paciente asociado a la atención medica recibida como producto final, 5 definir los criterio a evaluar estos permiten medir directamente por lo que deben ser adecuados según la estructura, procesos y resultados, en general se pueden emplear diversos criterios aplicados a: A) Las políticas, metas o normas de la organización, B) La situación de la organización en épocas anteriores, C) La situación de otras organizaciones, D) Los estándares establecidos por grupo de expertos, E) Los problemas de la comunidad y las

posibilidades de sus instituciones. Otros ejemplos de criterios son lo de estructura, proceso, resultados, planeación de la metodología, recolección de datos, análisis de la información, actuación, reevaluación.

Aspectos importantes a considerarse son la existencia y tipos de recursos necesarios para prestar el servicio entendidos como la disponibilidad: así como barreras que puedan imposibilitar o dificultar el uso de los servicios por parte de la población, obstáculos económicos determinados por la capacidad adquisitiva de la población, es decir la accesibilidad. Otros aspectos que permiten evaluar los proceso son productividad y rendimiento. La productividad se define como el número de servicios desempeñados por unidad de recurso existente en un tiempo dado. Mientras que rendimiento es la relación de las actividades o servicios desempeñados por unidad de recurso utilizado en un tiempo dado, o sea que no se toma el tiempo disponible sino el que realmente fue dedicado a su labor. (como se encuentra en la antología unidad III)

Para Dr. Avedis Donabedian " la calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda el máximo beneficio para la salud sin aumentar con ello sus riesgos". El resultado final de las acciones de los servicios de salud sobre la población objeto de los mismos se define como efectividad. Es muy útil el análisis de efectividad para lo que es la planeación de los servicios de salud. La eficacia se mide en términos del resultado deseable o del propio objetivo del servicio.

La eficacia está determinada por dos factores principales: factores externos (características del ambiente social, económico y de la persona) y la calidad. Mientras que la eficiencia es la relación entre los resultados logrados o los productos producidos con los insumos utilizados. Una vez realizado el análisis de los procesos encontramos las oportunidades de mejora la cual se entiende como 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, esto puede ser en dos direcciones: relacionado a la empresa y relacionado al sistema de gestión. Se puede exponer de forma documentada el análisis de las oportunidades de mejora asociadas al futuro de la empresa a través de la realización de la matriz DAFO

donde se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, De las oportunidades identificadas, se realiza la evaluación de riesgos.

Será la dirección la encargada de tomar las decisiones sobre si las oportunidades de mejora son viables o no una vez analizado sus riesgos. De aprobarse la oportunidad de mejora aparecerá habitualmente como objetivo de la empresa asociándose a un indicador de seguimiento.

Según la antología estudiada los ejemplos más significativos de oportunidades de mejora pueden ser: - Lanzar un nuevo producto en el mercado - Fusión o venta de la compañía - Apertura de nuevas sedes (nacional y/o internacional). - Nuevas líneas de producción - Traslado de las instalaciones a una nueva localización - Reestructuración de la deuda de la empresa - Salida a bolsa - Automatización y robotización de la empresa...

En cuanto a las oportunidades de mejora asociados al sistema de gestión encontramos que se pueden generar a raíz de la aplicación de acciones correctoras procedentes de inconformidades o reclamaciones identificadas. A partir de la ejecución correctiva se determina la necesaria la realización de mejoras en el sistema que eviten inconformidades futuras.

Personalmente considero que haciendo pequeñas mejoras en los procesos podemos lograr grandes cambios que permitan al receptor de los servicios de salud manifestar su satisfacción por la atención prestada y desde luego recuperar y mantener su salud como fin primordial. Siendo personal asistencial desde siempre, sé que la calidad de atención y por ende la satisfacción del receptor del servicio inicia desde el primer contacto, desde la forma en que me dirijo a la persona, el tono de voz, la seguridad en cada procedimiento. Aplicando algunos de nuestros principios de enfermería, como lo es "todo lo desconocido causa temor" y como elemento de todo cuidado de enfermería, explicar el procedimiento al paciente, desde ahí se genera el proceso de confianza y colaboración de la persona en su propio cuidado, lo demás es añadidura.

Según se observa en la antología, sea del origen que sea, normalmente las oportunidades de mejora asociadas al sistema de gestión se introducen, explican y se planifican en el acta de la revisión del sistema de gestión y/o en las actas de reunión

del seguimiento del Comité de Calidad. Con la finalidad de poder elegir si es adecuado a no llevarlas a cabo, es necesario analizar los riesgos asociados, en la evaluación de riesgos de la empresa. Una vez identificadas las oportunidades de mejora, es preciso instaurar la planificación de las acciones que permitirán alcanzar la meta, también se debe analizar los riesgos. Una vez concluidas las acciones y consumada la oportunidad de mejora se debe examinar los beneficios que ha aportado.

Como se expresa en la norma ISO 9001:2015 “facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente”, resulta de suma importancia escuchar a los colaboradores operativos, quienes pueden tener varias oportunidades identificadas, dado que conviven con muchos problemas en la diaria labor, por lo que se debe facilitar la comunicación entre el personal operativo y los líderes y directores.

Ahora bien, como se enuncia textualmente en la antología: Los indicadores en salud son parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamientos o resultados relacionados con el proceso de atención de salud. Estos resultados nos otorgan información fundamental para evaluar y mejorar continuamente. Mediante el sistema INDICAS se registran y monitorean indicadores de calidad en los establecimientos de salud, tiene como objetivo integrar evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad de la gestión adecuado a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción del Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD).

INDICAS opera a través de dos sistemas uno local que realiza el levantamiento de encuestas, registra y analiza la información, define e implementa acciones de mejora, evalúa las acciones y publica resultados de las acciones implementadas.

El sistema nacional operado por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, realiza el análisis de resultados que el nivel local envía en la plataforma, evalúa y realiza comparaciones a distintos niveles en todo el país para conocer cómo está el proceso en cada unidad médica y así tomar decisiones e implantar acciones de mejora jurisdiccional, delegacional o estatal.

Este sistema (INDICAS) está estructurado por 7 índices de indicadores: 1 Organización de los Servicios en Consulta Externa Urbano, 2 Organización de los Servicios en

Primer Nivel Rural, 3 Organización de los Servicios Urgencias, 4 Atención Médica Efectiva Consulta Externa, 5 Atención Médica Efectiva en Segundo Nivel, 6 Atención de Enfermería en Segundo Nivel, 7 Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (Se incluyen en el año 2015). Derivado de lo anterior surgen las ocho acciones esenciales para la seguridad del paciente, las cuales aplican tanto para los entornos hospitalarios como ambulatorio.

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.

CONCLUSION

Cuando compramos un producto o servicio, como clientes esperamos que cubra con nuestras expectativas y satisfaga nuestras necesidades, el proveedor debe tener siempre presente que su producto o servicio debe ser el mejor. En el área de la salud contamos con indicadores para mantener y mejorar los estándares de calidad en los establecimientos de salud, quizá como lo dice la antología no son suficientes, pues solo se puede mejorar la calidad de lo que se mide, por lo que la información que se genera en los indicadores debe ser real, esta claro que cada institución de salud cuenta con infraestructura, recursos materiales y humanos distintos y eso marca una brecha enorme en distintas regiones del país respecto a la calidad del servicio otorgado.

BIBLIOGRAFIA

Fuentes Revisadas. Proceso de atención a la salud conceptos - Bing

Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre, consulta el 16 de octubre, 2021
Microsoft Word - vol62-1-1994.doc (revistamedicahondurena.hn),

Encontrando oportunidades de mejora en la organización - Impulso (impulsoconsultores.pe)

Oportunidad de mejora definición - Microsoft Bing Search

Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre

Aprovechar las oportunidades según ISO 9001 (escuelaeuropeaexcelencia.com)

- [Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad]

APA Alberto Cajal. (14 de abril de 2021). Indicadores de calidad. Lifeder. Recuperado.

Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) Autor, Secretaría de Salud,
Fecha de publicación 04 de julio de 2016, Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

<https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/que-es-el-sistema-indicas-43776>

<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/>

<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php>

<http://asesordecalidad.blogspot.com/2015/01/disenio-de-los-indicadores-decalidad.html#.YWo29xpBzIU>

<https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>

<https://calidadparapymes.com/indicadores-de-calidad/>

Recopilado, analizado y revisado por: D.A NELVA GALVEZ GARCIA.- DOCENTE y consultado en:

3.- Antología. Administración de la calidad en Sistemas de Salud. Maestría en Administración en Sistemas de Salud Cuarto Cuatrimestre. UDS. 2021.