

Docente:

Lic. Nelva Gálvez García

Alumna:

López Sánchez Floricela Nayeli

Trabajo:

Cuadro sinóptico

Materia:

Administración de la Calidad en Sistemas de Salud

Carrera:

Maestría en Administración en Sistema de Salud

Fecha: 19-10-2022

Procesos de la atención de la salud

Conceptos

Conjunto de intervenciones o procedimientos realizados o indicados por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

Según Avedis Donabedian, se pueden medir a través de siete pilares de calidad.

- Eficacia
- Efectividad
- Eficiencia
- Optimización
- Accesibilidad
- Legitimidad
- Equidad

Análisis de procesos

Implica mirar todos los componentes de un proceso. Entradas, salidas, mecanismos y controles. Inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúa para producir resultados.

Es importante establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los propios procesos.

- Indicadores de resultados
- Indicadores del desarrollo de los procesos.
- Gestión de la documentación.

Identificación de oportunidades de mejora a partir del análisis de los procesos.

Es un hallazgo en el cual si existe un cumplimiento, y se determinan bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar mas una actividad, tarea o proceso concreto.

Que se da en dos sentidos diferentes.

Relativo a la empresa: debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio.

Relativo al sistema de gestión: se debe analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

Medición de la calidad

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.

Los indicadores en salud son parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamiento o resultados relacionados con el proceso de atención de salud.

Diseño, monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad

Según la ISO 9001 es la designación de los indicadores de calidad para cada uno de los procesos de la empresa definido. Para realizar un buen diseño de los indicadores deberemos formalizar el sistema de indicadores

- Selección del indicador
- Denominación del indicador
- Forma de cálculo: su especificación y fuentes de información
- Forma de representación
- Definición de responsabilidades
- Definición de umbrales y objetivos.

Desarrollo practico de casos

Se refiere a la capacidad específica de la institución para responder rápida y directa a las necesidades de sus usuarios.

Existen muchos indicadores posibles que se pueden desarrollar que pueden ser interesantes para la organización. No obstante, los recursos de toda organización son limitados y por ello solo se deben desarrollar aquellos indicadores que son rentables.

## Conclusión

Los procesos de atención en la salud los médicos tienen la responsabilidad de establecer una relación buena que ambas partes puedan entender y así poder ofrecerle los servicios de calidad y por parte del paciente también tratar bien al profesional de salud para que su problema se solucione.

El uso de indicadores es muy importante en los procesos de calidad ya que esto nos permite tener el orden correcto para alcanzar los objetivos en las instituciones.

Esto con la finalidad de cumplir con los requisitos que debe de tener una empresa o institución.

Los servicios de calidad es necesaria en las instituciones de salud para atender a los pacientes y ofrecerles el trato digno y respetuoso así como satisfaciendo sus necesidades.

## Bibliografía

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]

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