



CUADRO SINÓPTICO

*Nombre del Alumno: **Adaleni Rodríguez Espinosa***

Nombre del tema: PROCESOS EN LA ATENCIÓN DE SALUD. MEDICIÓN DE LA CALIDAD.

Parcial III Cuadro Sinóptico correspondiente a UNIDAD III Y IV

*Nombre de la Materia: **ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD***

*Nombre de la Profesora: **D.A. NELVA GÁLVEZ GARCÍA***

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

Cuatrimestre 4 °

Comitán Chiapas, Octubre de 2022

PROCESOS EN LA ATENCIÓN DE SALUD

CONCEPTOS

ATENCIÓN ASISTENCIA DE LA SALUD: 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.

PROCESO DE ATENCIÓN: conjunto de intervenciones o procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud. Debe centrarse en el paciente y dar respuestas efectivas a sus necesidades.

ASISTENCIA SANITARIA: Presupone que es posible contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, 1.- Conservar la salud de las personas. 2.- Evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles. 3.- Recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar. 4.- Detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura. 5.- Aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados.

CONSTITUIDO POR

- Procedimientos diagnósticos
- Procedimientos preventivos
- Procedimientos terapéuticos
- Procedimientos administrativos
- Derivaciones
- Seguimiento

CARACTERÍSTICAS A EVALUAR

- Efectividad
- Calidad
- Seguridad
- Análisis de costo beneficio
- Eficiencia

FUNCIONES:

- Promoción
- Prevención primaria
- Asistencia primaria
- Prevención secundaria
- Cuidados de complejidad y paliativos

ANÁLISIS DE PROCESOS

Implica mirar todos los componentes de un proceso: – entradas, salidas, mecanismos y controles – inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados.

Resulta imprescindible establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los propios procesos. Lo que no se mide no se puede gestionar y, por lo tanto, no se puede mejorar.

Un indicador es una magnitud asociada a una característica (del resultado, del desarrollo del proceso, de las actividades, de la estructura, etc.) que permite, a través de su medición, evaluar, periódicamente, y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos

INDICADORES

- INDICADORES DE RESULTADOS
- INDICADORES DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS
- GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

REVISIÓN DE LOS PROCESOS

- EVALUACIÓN
- PRODUCTIVIDAD Y RENDIMIENTO
- RESULTADOS
- EFICIENCIA

Definir el SUJETO O LO QUE SE VA A EVALUAR. En la estructura, en el proceso y los resultados. Así como definir los CRITERIOS a evaluar

IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS

OPORTUNIDAD DE MEJORA

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.

RELATIVO A LA EMPRESA

- Identificación de las oportunidades de mejora de la empresa. Identificación del contexto de la organización.
- Realizar la evaluación de riesgos
- Toma de decisiones por parte de dirección
- Planificación de acciones
- Registro de objetivos e indicadores
- Exponer conclusiones en el acta de reunión de revisión de sistema

EJEMPLOS:

- Lanzar un nuevo producto al mercado
- Fusión o venta de la compañía
- Nuevas líneas de producción
- Traslado de instalaciones
- Automatización o robotización de la empresa

RELATIVO AL SISTEMA DE GESTIÓN

- La descripción análisis y planificación de la oportunidad de mejora, se realiza en el Acta de la revisión del sistema de gestión o en las actas de reunión del seguimiento del comité de calidad.
- Analizar los riesgos asociados, para decidir si es adecuado o no llevarlas a cabo.
- Registro de objetivos asociado a su indicador de seguimiento.

EJEMPLOS:

- Mejoras en la metodología de los procesos
- Revisión y mejora en los procedimientos
- Cambiar la metodología del sistema de atención al cliente
- Nuevas estrategias
- Implementación de un nuevo software

MEDICIÓN DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

Son herramientas y sistemas que posee una empresa para medir el funcionamiento de sus procesos.

CLASIFICACIÓN

GENERALES: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
ESPECÍFICOS: Referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada
PONDERADOS: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo - incumplimiento.

COMPONENTES

INDICADOR: Lo que se quiere medir
UNIDADES DE MEDIDA: Tiempo, porcentaje..
VALORES DE REFERENCIA Nivel mínimo-máximo admisible
FUENTE DE DATOS: Encuestas informes etc.
RESPONSABLE DE TOMA DE DATOS
PERIODICIDAD
TENDENCIA O EVOLUCIÓN DESEADA
DATOS: Resultados obtenidos para el indicador

INDICAS

Herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud.

OBJETIVOS

Incorporar el sistema a las instituciones del sector salud
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 obtenida del sistema, así como retroalimentación por parte del sistema.

IMPACTO:

Monitorea los procesos de la atención a los usuarios mediante el uso de indicadores para facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora en las diferentes unidades médicas del Sector Salud.
FUE EL INICIO DE LAS OCHO ACCIONES ESENCIALES PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. Declaradas en el DOF COMO ABILIGATORIEDAD SU IMPLEMENTACIÓN

DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

SELECCIÓN DEL INDICADOR

Utilizando criterios relativos a las áreas a valorar y rentabilidad

DENOMINACIÓN DEL INDICADOR

Definición del concepto a valorar. Por ejemplo: rapidez de gestión, número de nuevos clientes, nivel de satisfacción de los clientes etc

FORMA DE CÁLCULO: SU ESPECIFICACIÓN Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Es el sistema que se emplea para computar la información y llegar al resultado. Especificando las fuentes empleadas para obtenerlos

FORMA DE REPRESENTACIÓN

La información se puede representar de diferentes formas tales como diagramas (histogramas, sectores, radial, curvas), tabla cifrada, colores, símbolos. dibujos. etcétera

DEFINICIÓN DE RESPONSABILIDADES

DEFINICIÓN DE UMBRALES Y OBJETIVOS

CARACTERÍSTICAS DE UN INDICADOR

ACCESIBLES EXACTOS
APLICABLES DISPONIBLES
CONFIABLES OBSERVABLES

DESARROLLO PRÁCTICO DE CASOS

EJEMPLOS DE INDICADORES DE CALIDAD

- COBERTURA: Relación entre el número de artículos disponibles y la demanda de estos en el mercado.
- EFICACIA: si la necesidad del usuario ha sido satisfecha por el producto en cuestión.
- VOLUMEN DE VENTAS: es uno de los estándares de calidad de un producto más valorado
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Va muy ligada a la calidad empresarial
- COMPETITIVAD: Ver si la empresa es competitiva o no, si puede seguir el ritmo de competidores y de lo que demanda el mercado

DE ESTRUCTURA

ACCESIBILIDAD
DISPONIBILIDAD

DE PROCESO

PRODUCTIVIDAD
RENDIMIENTO
INTENSIDAD DE USO O CONCENTRACIÓN
UTILIZACIÓN
CALIDAD

DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

Los procesos en la atención a la salud son tan extensos, variables y complejos, que a través de la historia se ha tenido que ir estructurando a manera de cumplir con los requerimientos y normas tanto legales como éticas y sobre todo lograr la satisfacción de los usuarios de nuestros hospitales o unidades médicas.

Uno de los grandes logros fue la implementación de los sistemas de gestión de la calidad, que al principio fueron creados para otro tipo de empresas pero que se vio la necesidad de implementar en las unidades de salud para lograr una constante evaluación de procesos y mejora continua.

La salud es un tema delicado, tratamos con personas no con objetos, siempre he sabido que no es lo mismo cometer un error con un objeto que con un ser humano, por ello considero de gran utilidad el trabajo del sistema de gestión de calidad, dentro del cual se pueden conocer, analizar y evaluar todos los procesos intrahospitalarios, con la finalidad de encontrar oportunidades de mejora y evitar errores en la realización de nuestro trabajo.

Sabemos que en las unidades de salud contamos con un departamento de calidad y seguridad en la atención al paciente y sabemos también que existe su coordinación a nivel estatal pero con la información proporcionada durante la presente unidad, me queda muy claro lo complejo que es y el impacto positivo que tiene.

GRACIAS.