



**Mi Universidad**

**Cuadro Sinóptico**

**Nombre del Alumno:** *Juan Carlos Rivera Arias*

**Nombre del tema:** *Proceso en la atención de la salud y Medición de la calidad*

**Parcial:** *I ro*

**Nombre de la Materia:** *Administración de la calidad en sistemas de salud*

**Nombre del posgrado:** *Maestría en administración de sistema de salud*

**Cuatrimestre:** *4to*

*Villahermosa. Tabasco. Octubre del 2022*

# PROCESO EN ATENCIÓN A LA SALUD

## CONCEPTO

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

## COMPONENTES

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

## ANÁLISIS DEL PROCESO

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

## TIPOS DE INDICADORES

- Indicadores de resultados
- Indicadores de desarrollo de proceso
- Gestión de la documentación
- Revisión de los procesos

## REVISIÓN DE LOS PROCESOS

Con la revisión de los procesos se analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos.

## FASES DE LA EVALUACIÓN

- Definir el sujeto
- La estructura
- El proceso
- Los resultados
- Definir los criterios
- Productividad y rendimiento
- Resultados
- Eficiencia

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

**¿Qué es?**

Es 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.

**Oportunidades de mejora**

- Lanzar un nuevo producto
- Fusión de la compañía
- Apertura de nuevas sedes
- Nueva línea de producción

**Pensamiento basado en riesgo**

La organización podrá determinar los factores que pueden causar desviaciones en sus procesos de calidad, desviaciones con efectos positivos (oportunidades) y negativos (riesgos).

**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.

**Oportunidades según ISO 900**

Al igual que los riesgos, deben ser identificadas, evaluadas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

**Objetivo**

Deben tratarse de acuerdo con la capacidad de la organización para comprenderlas y anticipar posibles consecuencias y preciso desarrollar e implementar acciones como resultado de decisiones tomadas en base a su evaluación.

**Relativo al sistema de gestión**

Debemos analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

**Gestión de riesgo moderna**

Atribuye un valor numérico al riesgo, dependiendo de lo lesivo que pudiese resultar su impacto en caso de ocurrir.

## DISEÑO DE CALIDAD

### INDICADORES DE CALIDAD

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

### SISTEMA INDICAS

Es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud.

### MONITOREO DE CALIDAD

Deben de involucrar, en la medida de lo posible, a las personas clave relacionadas con la producción, el análisis y la interpretación de datos e información.

### CAMPO DE INDICADORES DE CALIDAD

- Gestión financiera.
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Sistema de información
- Comercial

### COMPONENTES

- Indicador
- Unidades de medida
- Valores de referencia
- Fuente de datos
- Periodicidad
- Tendencia
- Datos

### IMPACTO EN LA SALUD

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.

### SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SALUD

No pueden suministrar los fundamentos para tomar decisiones en el ámbito de la salud, debe ser eficiente y generar productos que tienen un valor cada vez mayor para generar mejoras en la atención de salud.

### HERRAMIENTAS DE CALIDAD

- Diagrama de causa y efecto
- Hoja de verificación
- Gráficos de control
- Histograma
- Diagrama de pareto
- Estratificación

## CONCLUSIÓN

Mediante la elaboración del presente trabajo, se pudo observar y entender, que los indicadores son herramientas que permiten la medición de diferentes variables aplicadas a diferentes unidades o procesos acerca de los cuales se desea obtener información para que de esa forma se pueda controlar, tomar decisiones y evaluar nuevamente si es necesario. Al igual los indicadores de gestión brindan múltiples beneficios en las organizaciones debido a que son herramientas para la alineación de sus actividades enfocadas al cumplimiento de sus objetivos organizacionales, siendo competitivas en diferentes organizaciones y llevando a cabo sus procesos en la forma deseada, alcanzando altos niveles de eficiencia y eficacia. Ya que hoy en día para que podamos tener una atención a la salud optima debe de cumplir con ciertos requerimientos de indicadores de calidad, pero sin embargo se puede notar que varias instituciones carecen de calidad, ya que no cumplen con los estándares mínimo para poder brindar una atención optima y mediante encuestas de satisfacción la organización puede saber en qué están cometiendo el error ya que los mismos consumidores o población se quejan de las condiciones y atención de las instituciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Antología de Administración de la calidad en sistemas de salud. 2022. UDS
- *¿Qué son los indicadores de calidad?* (2015, marzo 30). Software ISO.  
<https://www.isotools.org/2015/03/30/que-son-los-indicadores-de-calidad/>
- *La atención de la salud.* (s/f). Gob.ar. Recuperado el 20 de octubre de 2022, de  
<https://salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>