



NOMBRE DE ALUMNO(A): JENNIFER PEREZ PEREZ

NOMBRE DEL PROFESOR: NELVA GALVEZ GARCIA.

NOMBRE DEL TRABAJO: PROCESOS EN LA ATENCION DE SALUD (CUADRO SINOPTICO).

MATERIA: ADMINISTRACION DE CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD.

GRUPO: A

CUATRIMESTRE:4

21 DE OCTUBRE DEL 2022, COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIS.

Procesos en la atención de salud.

Atención de la salud.

Proceso

Procedimiento dx, procedimiento preventivos, procedimientos terapéuticos, procedimiento administrativos, derivaciones y seguimiento.

Evaluar.

Efectividad, calidad, seguridad y análisis de costo-beneficio o eficiencia.

Análisis del proceso.

Indicadores de resultados.

Relacionados directamente, con la finalidad y la misión propia de la unidad o servicio.

Indicadores de desarrollo.

Relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

Gestión de la documentación.

Es un punto clave dentro de un sistema de gestión por procesos.

Revisión de los procesos.

Fase de evaluación.

Definir el sujeto, estructura, procesos, resultados y criterios a evaluar.

Identificación de oportunidades

Relativo a la empresa.

Debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la dirección de la empresa.

Relativo al sistema de gestión.

Debemos analizar y establecer las mejoras necesarias.

Identificación del contexto de la organización.

Realización de la matriz, donde se analizan las debilidades.

Planificación de las oportunidades de mejora.

Oportunidad de mejora.

Hacerse con los servicios de agentes externos, externos, conocimientos de los recursos y convivencia.

Medición de la calidad.

Indicadores de calidad.

Indicadores

Realistas, efectistas, visibles, sensibles y económicos.

Clasificación.

- Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- Específicos: similares a los anteriores pero referidos a un tipo de servicio.
- Ponderado: considerando una valoración, no necesariamente económica.
- Conformidad: índices que se evalúan internamente el grado de cumplimiento.
- Servicio: similares a los anteriores pero referidos a dimensiones no contractuales.

Componentes.

Indicador, unidades de medida, valores de referencia, fuente de los datos, responsable, periodicidad, tendencia y datos.

Características.

ISO 9001.

- Son cuantitativos
- Han de poder compararse en el tiempo
- Tiene que ser fiables
- Sencillos de utilizar
- Deben ser compatibles.
- Tienen que ser concretos.

Objetivos específicos.

Incorporar fomentar y hacer indicas hacer uso.

Sistema loca.

Realizar el levantamiento de encuestas, registrar la información, analizar la información, definir evaluar, publicar los resultados.

Sistema nacional.

Una vez registrada y enviada la información a través de la plataforma nacional, se hace el análisis de los resultados de periodos anteriores.

Medición de calidad.

7 índices de indicadores.

Organización de los servicios en consulta externa urbana.

- ✓ Tiempo de espera en consulta externa.
- ✓ Porcentaje de usuarios que esperan tiempo estándar.
- ✓ Surtimiento completo de medicamento.

Organización de los servicios en el 1er. Nivel.

- ✓ Tiempo de espera en centro CEMR.
- ✓ Porcentaje de usuarios que esperan tiempo.
- ✓ Surtimiento completo de medicamentos.

Organización de los servicios urgencias.

- ✓ Tiempo de espera en urgencias.
- ✓ Porcentaje de usuarios que esperan tiempo.

Atención medica efectiva consulta externa.

- ✓ Atención prenatal.
- ✓ Atención al menos con EDA.
- ✓ Atención al menor con IRA.
- ✓ Atención al px diabético.
- ✓ Atención al px hipertenso.

Atención medica efectiva el 2do. Nivel.

- ✓ Diferimiento Qx en Cx general.
- ✓ Tasa de cesáreas.
- ✓ Tasa de infecciones nosocomiales.

Atención de enfermería 2do. Nivel.

Trato digno en enfermería, ministración de medicamentos, prevención de infección nosocomial, prevención de caídas, vigilancia y control y prevención de úlceras.

Infecciones asociadas a la atención de la salud.

Taza de neumonías, taza de infección, taza de bacteriemias y taza de infección.

Conclusión.

Es necesario implementar acciones que nos ayuden a conocer las opiniones de los pacientes, para poder evaluar y lograr su satisfacción, que a decir Donabedian en primer lugar es un aspecto de valor incuestionable ya que es uno de los indicadores primordiales del bienestar que la atención a la salud intenta promover. En segundo lugar, la satisfacción del paciente contribuye al cuidado porque es más probable que el paciente participe en el proceso de una manera más afectiva. En tercer lugar la satisfacción y el descontento constituyen los juicios del paciente sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. La mayor satisfacción de los pacientes y usuarios redundará en una mayor satisfacción y mejor percepción de las instituciones públicas de prestación de servicios y un aumento de la confianza en "lo público". Esto favorece, asimismo, la incorporación al imaginario colectivo de la cultura de la calidad. A fin de cuentas, la eficiencia en el gasto público y la adecuada prestación de servicios en condiciones de calidad e igualdad es una de las prioridades descritas como principios informadores a lo largo y ancho de nuestro Derecho Público. La importancia básica de los indicadores de gestión es brindar información necesaria y requerida para evaluar el rumbo de la empresa, de acuerdo a la orientación dada por el Plan Estratégico de la misma. Dicha información proporciona parámetros de desempeño que permiten supervisar, valorar y corregir la ejecución de los procesos de la empresa, así como seleccionar los procesos que se deben valorar dentro de una institución. Los indicadores de gestión deben estar formados por elementos críticos para su adecuada efectividad, éstas características forman parte importante en el proceso de la recopilación de la información y en el de presentación de datos que dichos indicadores arrojan. Cada indicador debe ser medible en el tiempo, con puntos de evaluación claros y precisos, además de poder ser comparables con otros parámetros y resultados. Todo sistema de gestión de la calidad puede ser medido con indicadores, porque aparte de que son económicos le permiten a la empresa conocer cuáles son los niveles de eficiencia y eficacia en cada proceso que ha sido medido, otro obstáculo significativo cuando se implementan los indicadores de gestión es que se aplican pero de forma fragmentada lo que provoca que cuando se presenten resultados de algunos indicadores no se tenga un panorama del rendimiento de toda la organización. A pesar de los inconvenientes al momento de implementar los indicadores de gestión por lo general se utilizan en las empresas y se está en un proceso de transición, en donde la contabilidad pasó de ser puramente de registro hasta convertirse en una contabilidad un tanto más analítica de las operaciones y de cómo estas afectan de forma positiva o negativa en el objetivo final de las empresas que es la satisfacción del cliente y en el retorno del mismo a la hora de presentársele una necesidad de servicio o producto.