



**Mi Universidad**

# **CUADRO SINÓPTICO**

**SILVIA RENATA MONJARÁS GUILLÉN**

**PROCESO DE ATENCIÓN A LA SALUD Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

**ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

**D.A. NELVA GÁLVEZ GARCÍA**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE LA SALUD**

**CUARTO CUATRIMETRE**

Comitán de Domínguez a 21 de octubre de 2022

# PROCESO DE ATENCIÓN A LA SALUD

## 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

## EL OBJETIVO

La asistencia sanitaria presupone que es posible contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan

## ESTÀ CONSTITUIDO POR

- Diagnósticos
- Preventivos
- Terapéuticos
- Administrativos
- Derivaciones
- Seguimientos

## ANÁLISIS DE PROCESOS

implica mirar todos los componentes de un proceso entradas, salidas, mecanismos y controles inspeccionar cada componente individualmente

## INDICADORES

- De resultado
- De desarrollo de los procesos
- Gestión de la documentación
- Revisión de los procesos

## FASES DE EVALUACIÓN

1. Definir el sujeto
2. En estructura
3. En el proceso
4. Los resultados
5. Definir los criterios
- 6.

## IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORAS

Es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos

## OPORTUNIDADES SEGUN ISO 9001

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

## INTRODUCCIÓN DE ISO 9001

La norma nos exige "facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente"

# MEDICIÓN DE LA CALIDAD

## INDICADORES DE CALIDAD

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

### SUPERVISIÓN CONSTANTE

- REALISTAS
- EFECTIVAS
- VISIBLES
- SENSIBLES
- ECONÓMICAS

## CLASIFICACIÓN

- Generales
- Específicos
- Ponderados
- Conformidad
- Servicio
- Satisfacción

### COMPONENTES

- INDICADOR
- UNIDADES DE MEDIDA
- VALORES DE REFERENCIA
- FUENTE DE DATOS
- RESPONSABLE

## ACTIVIDADES DE CONTROL DE LOS PROCESOS

- Elaboración de inventarios
- Diseño de un plan de calibración
- Realizar planes de mantenimiento de los equipos

### PRINCIPALES INDICADORES

- COBERTURA DE MERCADO
- EFICACIA DEL PRODUCTO
- NIVEL DE VENTAS
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

hablemos de

# DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

## LA DESIGNACIÓN

De los indicadores de calidad para cada uno de los procesos de la empresa definidos

## MONITOREO

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

## CARACTERÍSTICAS

- Accesibles
- Aplicables
- Confiables
- Disponibles

## CRITERIOS EN FUNCIÓN

- Selección
- Denominación
- Forma de cálculo
- Forma de representación
- Definición de responsabilidades, de umbrales y objetivos

## UN SISTEMA DE INFORMACIÓN

No pueden suministrar los fundamentos para tomar decisiones en el ámbito de la salud fomentan el desperdicio de los escasos recursos y la escasez de información

## EJEMPLOS

- Margen neto bruto
- Tasa de cobertura
- Plazo de cobertura
-

## **CONCLUSIÓN**

Mediante la revisión de los artículos científicos se conoció que la calidad de atención de los servicios de salud que brindan las instituciones prestadoras presenta falencias debido a que no se cuenta con condiciones óptimas de capacidad tecnológica y científica que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.

Los indicadores de gestión deben estar formados por elementos críticos para su adecuada efectividad, estas 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. 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 paso 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.