



Mi Universidad

CUADRO SINÓPTICO

Nombre del Alumno: *Gabriela Pérez Pérez.*

Nombre del profesor: *D.A Nelva Gálvez García.*

Nombre del Tema: *Procesos en la Atención de Salud y Medición de Calidad.*

Nombre de la Materia: *Administración de la Calidad en los Sistemas de Salud.*

Nombre de la Licenciatura: *Maestría en Administración en Sistemas de Salud.*

Parcial: *Uno*

Cuatrimestre: *Cuarto Cuatrimestre.*

Comitán de Domínguez Chiapas a; 16 de octubre de 2022.

**PROCESOS
EN
LA
ATENCIÓN
DE
SALUD.**

CONCEPTO:

Provisión de prestadores y cuidados de la salud.

Objetivos:

Primer lugar: Asistencia sanitaria contribuyendo a la salud y conservar la salud de las personas.

Tercer lugar: Recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar.

Segundo lugar: Evitar el deterioro de la salud de la población.

Cuarto lugar: Detectar precozmente y evitar agravamiento en especial las que no tienen cura.

ATENCIÓN EN SALUD:

Proceso del cuidado en el individuo, grupo familiar, comunidad o población.

FUNCIONES DE ASISTENCIA SANITARIA.

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

ANÁLISIS DEL PROCESO.

Componentes de un proceso, entradas, salidas, mecanismos y controles.

Indicadores de resultado.

Indicador del desarrollo del proceso

Gestión de la documentación.

REVISIÓN DE LOS PROCESOS.

Se analizan datos e indicadores.

Fases de la evaluación:

- Definir
- Sujeto.
- Estructura.
- Proceso.
- Resultados.
- Criterios.

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

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Primero: Relativo a la empresa.

Segundo: Relativo al sistema de gestión.

¿Cómo evidenciamos oportunidades de mejora a futuro?

- Identificación.
- Evaluación de riesgos.
- Toma de decisiones.
- Seguimiento.
- Conclusiones

¿CÓMO EVIDENCIAMOS DOCUMENTOS DE MEJORA ASOCIADOS AL SISTEMA DE GESTIÓN?

Con el acta de revisión del sistema de gestión en reunión del seguimiento del comité de calidad.

Oportunidades de mejora.

- Mejora en metodología.
- Nuevas estrategias.
- Optimización de proceso.
- Implementación de software.

PLANIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Establecer planificación para alcanzar la meta

Oportunidades según ISO 9001.

Deben ser identificadas, evaluadas y tenidas en cuenta en la toma de acciones.

LA GESTIÓN DE RIESGOS MODERNA.

Atribuye un valor numérico al riesgo.

Un riesgo representa una amenaza y también implica oportunidades.

El riesgo es negativo y la oportunidad positiva.

MEDICIONES DE CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD.

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

Indicadores que requieren supervisión constante de la gestión.

- Realistas.
- Efectistas.
- Visibles.
- Sensibles.
- Económicos.

CLASIFICACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD.

Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre servicio global.

Específicos: referidos a un tipo de servicio concreto o casuística de fallos.

Ponderados, valoración de importancia del fallo de incumplimiento.

COMPONENTES E INDICADORES DE CALIDAD.

- Indicador
- Unidades de medidas,
- Valor de referencia
- Fuente de datos
- Periodicidad
- Datos

Características del sistema de gestión de calidad.

- Cuantitativos
- Fiables
- Compatibles
- Concretos

PRINCIPALES INDICADORES DE CALIDAD

Cobertura de mercado, eficacia del producto, nivel de ventas, satisfacción del cliente y competitividad.

Índices de calidad

- Organización de servicio de consulta externa.
- Organización de servicio primer nivel rural.
- Organización de los servicios.
- Atención médica efectiva consulta externa.
- Atención de enfermedades segundo nivel.
- Información asociados a la atención de salud.

**DISEÑO
MONITOREO
Y
EVALUACIÓN
DE
LOS
INDICADORES
DE
CALIDAD.**

**DISEÑO DE
INDICADOR DE
CALIDAD**

Designación de indicadores de calidad a cada uno de los procesos.

Selección del indicador, denominación del indicador, forma de cálculo, responsabilidad, umbrales y objetivos.

**SELECCIÓN DE
INDICADORES.**

Existen muchos indicadores que se desarrollan probablemente con información para la organización.

Denominación del indicador.

Corresponde a la definición del concepto al valor.

-Internos
- Externos

**FORMA DE
CÁLCULO.**

Sistema que se emplea para computar la información y llegar al resultado.

El indicador puede ser:

Un grado de medida estimación sobre escala de valor.

**FORMA DE
REPRESENTACIÓN**

La evaluación del objetivo en un gráfico, mostrando la forma al personal involucrando los resultados alcanzados.

La información se puede representar en diagramas, tablas, símbolos colores etc.

La evaluación de indicadores debe involucrar la producción, análisis e interpretación.

**EVALUACIÓN
CALIDAD,
EVALUAR
INDICADORES
DE SALUD.**

Examinar datos y evaluar valores observados y esperar el indicador en diferentes situaciones, según persona, lugar y tiempo.

Características de indicadores:

Accesibles, aplicables, confiables, disponibles, observables, representativos y verificables.

**DESARROLLO
PRACTICO
DE
CASOS.**

INDICADORES DE CALIDAD

Capacidad específica de la institución para responder rápida y directa las necesidades de sus usuarios.

Diseño.

No debe dar lugar a interpretación diferente, debe ser concisa.

Selección: forma de cálculo, especificación de calidad y validación de información de calidad.

EVALUACIÓN DE IDENTIFICACION DE CALIDAD

Periodicidad, recogida de datos y recursos asignados.

Herramientas de calidad

- Diagrama causa- efecto.
- Hoja de verificación.
- Gráficos de control.
- Histograma.
- Diagrama de portero y dispersión.
- Estratificación

INDICADORES DE CALIDAD EJEMPLOS:

- Cobertura.
- Eficacia.
- Volumen de ventas.
- Sustracción del cliente.
- Competitividad.

Indicadores de calidad para evaluar los servicios de salud.

- Indicadores de proceso.
- Productividad.
- Rendimiento.
- Utilización.
- Calidad.

EL SISTEMA DE INDICADORES

Útil para la medida que sea conveniente.

Pasos:

- Definir criterio de calidad.
- Elaborar criterio de calidad.
- Fijar estándar de calidad.

CONCLUSIÓN

La atención en la salud se determina por la asistencia y el cuidado de la salud del individuo en un grupo familiar, una comunidad y una población. Su objetivo principal es garantizar y conservar la salud de las personas, así como también evitar el deterioro del mismo y de agravamiento. Es importante que se establezcan planificaciones para alcanzar metas y con ello realizar acciones. Es por ello que con la norma ISO 9001 facilita oportunidades para que se aumente la satisfacción al cliente, pues es una herramienta que posee medir el funcionamiento de los procesos que se basan en hechos y datos para evaluar la calidad, incorporando en las instituciones del sector salud (INDICAS), fomentando el registro de la información al sistema de forma consistente y completa, hacer INDICAS como un instrumento de apoyo en la toma de decisiones para que se mejore los servicios de salud dentro de cada unidad médica, hacer uso y análisis de la información obtenida del sistema, y con ello obtener un impacto en la salud con la monitorización de los procesos de atención a los usuarios con el uso de indicadores que facilitan la toma de decisiones encaminadas a la mejora en diferentes unidades médicas del sector salud.

Bibliografía

García., D. N. (Septiembre-diciembre 2021). *Administración de la calidad en Sistemas de Salud*.