



**UNIVERSIDAD DEL SURESTE**

**“PASIÓN POR EDUCAR”.**

Actividad :3

Asignatura: **ADMISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD.**

**PRESENTA: Gabriel Pérez Hernández**

**Lic. Enfermería**

Ocupación: **Estudiante**

Numero de celular: **9933838301**

Correo electrónico: **gabyib788@gmail.com**

VILLAHERMOSA, TABASCO, 21 OCTUBRE DEL 2022.

# PROCESOS EN LA ATENCION DE SALUD.

## CONCEPTO

El proceso de atención en medicina es el conjunto de intervenciones o procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

## ATENCION DE LA SALUD.

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 a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población

## Funciones de la asistencia sanitaria

El proceso de atención forma parte del episodio de atención, que además incluye: la razón de consulta expresada por el paciente, y los problemas de salud detectados por el profesional.

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

## Identificación de oportunidades de mejora a partir del Análisis de procesos.

Una oportunidad de mejora 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 para optimizar más una actividad, Tarea proceso concreto.

Identificación del contexto de la organización, como, por ejemplo, la realización de la matriz DAFO, donde se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

.Los ejemplos más significativos de oportunidades de mejora pueden ser:

- Lanzar un nuevo producto en el mercado
- Fusión o venta de la compañía
- Apertura de nuevas sedes (nacional y/o internacional).
- Nuevas líneas de producción
- Traslado de las instalaciones a una nueva localización
- Restructuración de la deuda de la empresa
- Salida a bolsa
- Automatización y robotización de la empresa.

## NOM -168

Las oportunidades según ISO 9001, al igual que los riesgos, deben ser identificadas, evaluadas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones. No obstante, el concepto de "Enfoque Basado en el Riesgo".

El riesgo es un evento, o la conjunción de determinados elementos, que tiene la capacidad de producir un impacto negativo en la calidad del producto o servicio. La gestión de riesgos moderna atribuye un valor numérico al riesgo, dependiendo de lo lesivo que pudiese resultar su impacto en caso de ocurrir.

Las oportunidades no siempre van de la mano de un riesgo. Su camino no es paralelo y pueden surgir de eventos como la aparición de nuevos mercados o la solicitud de nuevos productos.

# MEDICION DE LA CALIDAD.

## Indicadores de calidad

son instrumentos de medición, basados en hechos y datos, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes

- Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- Específicos: similares a los anteriores pero 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.

## Diseño, monitoreo y evaluación de los indicadores De calidad.

El Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud.

- Selección del indicador.
- Denominación del indicador.
- Forma de cálculo: su especificación y fuentes de información.
- Forma de representación.
- Definición de responsabilidades
- Definición de umbrales y objetivos.

La evaluación de indicadores de salud 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.

## Desarrollo practico de caso

Un indicador de calidad no debe dar lugar a interpretaciones diferentes, debe ser conciso. Los conceptos que pueden considerarse a la hora de definir los indicadores son los siguientes:

- Denominación del indicador
- Como lo calculamos: su especificación y fuentes de información;
- Forma de representación;
- Definición de responsabilidades;
- Donde estamos y cuál es el objetivo.

## INDICADORES DE SALUD:

1. Disponibilidad.
2. Accesibilidad.
3. Productividad
4. Extensión de la proporción de la población.
5. Utilización.
6. Calidad.

## **CONCLUSION:**

Los procesos están permanentemente sometidos a revisiones para responder a dos necesidades distintas. Por un lado, desde un punto de vista interno, todo proceso es mejorable en sí mismo, siempre se encuentra algún detalle, alguna secuencia que aumenta su rendimiento en aspectos de productividad de las operaciones o de disminución de defectos. Por otro lado, desde un punto de vista externo, los procesos han de evolucionar para adaptarse a los requisitos cambiantes de mercados, clientes, nuevas tecnologías, etc. La mejora de los procesos exige la dedicación de unos recursos en ocasiones considerables.

No obstante, esta inversión proporciona un importante retorno a la organización. En este contexto, las instituciones de salud luchan por incorporar herramientas y modelos de gestión del mundo industrial y generalizar la revisión de los procesos como una práctica sistemática y rutinaria que a la vez forme parte de la cultura médica. Son numerosas las técnicas de gestión que se pueden utilizar para modelar procesos, pero, si además necesitamos mejorar sus resultados, la Gestión por Procesos dispone del cuerpo de conocimiento necesario para conseguirlo.

La importancia básica de los indicadores 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.

Por otro lado, los indicadores 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. 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.

## BIBLIOGRAFÍAS:

- Proceso de atención a la salud conceptos - Bing Proceso de atención
  - Wikipedia, la enciclopedia libre, consulta el 16 de octubre, 2021 Microsoft Word
  - vol62-1-1994.doc (revistamedicahondurena.hn), Encontrando oportunidades de mejora en la organización - Impulso (impulsoconsultores.pe) Oportunidad de mejora definición
  - Microsoft Bing Search Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre Aprovechar las oportunidades según ISO 9001 (escuelaeuropeaexcelencia.com)
- [Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad] APA Alberto Cajal. (14 de abril de 2021). Indicadores de calidad. Lifereder. Recuperado.
- Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) Autor, Secretaría de Salud, Fecha de publicación 04 de julio de 2016, Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
- <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/que-es-el-sistema-indicas-43776>  
<https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/> <https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php>
- <http://asesordecalidad.blogspot.com/2015/01/disenio-de-los-indicadores-decalidad.html#.YWo29xpBzIU> <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/> <https://calidadparapymes.com/indicadores-de-calidad/>