

**Nombre del alumno:** SILVIA CELIA CANO MAZARIEGO

**Nombre del profesor:** NELVA GALVEZ GARCIA

**Nombre del trabajo:** CUADRO SINOPTICO

**Materia:** CALIDAD A LA ATENCION DE LA SALUD

**Grupo:** MAS02SSC1021-A

# PROCESOS DE ATENCION A LA SALUD

## ATENCIÓN A LA SALUD

- 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.
- **2 Objetivos:** Conservar la salud de las personas y evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles.

- EVALUACION
  - Efectividad
  - Calidad
  - Seguridad
  - Análisis de costo-beneficio o eficiencia

### EVALUACION

Es medir, comparar y formarse un juicio. En el contexto de la atención de la salud se le puede definir como el proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura y/o de una acción o un conjunto de acciones, y los resultados de salud obtenidos.

### FASES

- Estructura
- Proceso
- Resultados
- Definir Criterios

## ANALISIS DE PROCESOS

1. **INDICADORES DE RESULTADOS:** Son aquéllos indicadores relacionados, directamente, con la finalidad y la misión propia de la Unidad o Servicio, midiendo el grado de eficacia o el impacto directo sobre el cliente/usuario.
  2. **INDICADORES DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS:** Son aquéllos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades
- La **gestión de la documentación** consiste en el proceso seguido para la elaboración, uso y revisión de la documentación relativa a los procesos de una Unidad o Servicio determinado.

## OPORTUNIDADES DE MEJORA

- 2 OBJETIVOS:
  - **Relativo a la empresa.** Es decir, debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio.
  - **Relativo al sistema de gestión.** Es decir, debemos analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.
- Mejoras en la metodología de los procesos, revisión y mejora de los procedimientos de la empresa.
- Cambiar la metodología del sistema de atención al cliente
- Nuevas estrategias de marketing y ventas
- Optimización de los procesos de producción
- Implementación de un nuevo software que permita disminuir la carga de trabajo del personal aumentando el rendimiento de la gestión de la empresa.

## MEDICION DE LA CALIDAD

## INDICADORES

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

### SUPERVISION CONTASTE

- **realistas:** relacionados con las "dimensiones" significativas de la calidad del proceso, producto o servicio
- **efectistas:** que se centren en el verdadero impacto de la calidad
- **visibles:** en forma de gráficos de fácil interpretación, accesibles a las personas
- **involucradas** en las actividades medidas
- **sensibles** a las variaciones del parámetro que se está midiendo
- **económicos:** sencillos de calcular y gestionar .

### COMPONENTES

- Indicador: lo que se quiere medir
- Unidades de medida: Ratios: Monitor/alumno, Tiempo, Porcentaje
- Valores de referencia: nivel mínimo y máximo admisible
- Fuente de los datos: de donde se extraerán los datos
- Responsable de la toma de datos
- Periodicidad: Diario, semanal, mensual, etc
- Tendencia o evolución deseada
- Datos: resultados obtenidos para el indicador

### PRINCIPALES INDICADORES

- Cobertura de mercado,
- Eficacia del producto,
- Nivel de ventas,
- Satisfacción del cliente
- Competitividad. .

- 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

### Sistema Nacional (Sistema Web)

Una vez registrada y enviada la información a través de la plataforma nacional, se hace el análisis de los resultados de periodos anteriores para poder evaluar la unidad y realizar comparaciones entre las unidades, jurisdicciones y estados, para conocer cómo está el proceso en cada unidad médica y así tomar decisiones e implantar acciones de mejora jurisdiccional, delegacional o estatal.

### METAS

- Las metas deben ser retadoras y alcanzables. La meta es la especificación cuantitativa (numérica) de lo que se desea lograr y la fecha en que se piensa lograr. Es la expresión numérica del indicador, que en su conjunto permite medir el cumplimiento del objetivo establecido.
- Las metas deben ser comunicadas al equipo de trabajo y fijar un responsable para su seguimiento y medición.
- Las metas deben establecerse para CUMPLIRSE.

### CRITERIOS

- Validez Reflejar el aspecto de calidad para el que se creó o estableció.
- Confiabilidad Brindar el mismo resultado en iguales circunstancias.
- Comprensibilidad Fácil entendimiento del aspecto que pretende reflejar.
- Sencillez Facilidad para administrar, aplicar y explicar.



Oportunidad	Accesibilidad	Percepcion de los usuarios	Precisión
% de respuestas dentro de plazos acordados	# de localidades cubiertas con atención	% de aprobación excelente en los talleres realizados	% de contratos terminados por errores realizados
% de reportes entregados en tiempo y forma	# de horas funciona el servicio de atención al público	% de usuarios satisfechos con el servicio	# de fallas reales / fallas programadas
# de intervenciones con atraso/# total	% de la población con necesidades especiales	# de usuarios satisfechos / total	% contratos con uno o más errores

PASIÓN POR EDUCAR

## CONCLUSION

Un sistema sanitario basado en la atención primaria de salud orienta sus estructuras y funciones hacia los valores de la equidad y la solidaridad social, y el derecho de todo ser humano a gozar del grado máximo de salud que se pueda lograr sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social. Los principios que se requieren para mantener un sistema de esta naturaleza son la capacidad para responder equitativa y eficientemente a las necesidades sanitarias de los ciudadanos, incluida la capacidad de vigilar el avance para el mejoramiento y la renovación continuos; la responsabilidad y obligación de los gobiernos de rendir cuentas; la sostenibilidad; la participación; la orientación hacia las normas más elevadas de calidad y seguridad; y la puesta en práctica de intervenciones intersectoriales

El uso de indicadores es necesario, pero no suficiente para procesos de calidad. La referencia interna es necesaria, pero debe ser complementada con referentes externos. Por lo tanto, sólo se puede mejorar la calidad de lo que se mide. Cada tipo de organización tendrá su tipo de indicador, salvo algunos generales. Los indicadores son para cumplirlos y no para escamotearlos. Por lo que, la existencia del sistema de indicadores se constituye en un instrumento apto para la mejora de procesos.

- García, M., Ráez, L., Castro, M., Vivar, L., & Oyola, L. (2003). Sistema de indicadores de calidad I. *Industrial data*, 6(2), 63-65.
- Hernández, M., Hernández, A., & Bringas, N. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Rev Mex Med Fis Rehab*, 25(1), 26-33.
- Zurita, B. (1997). Calidad de la Atención de la Salud. In *Anales de la Facultad de Medicina* (Vol. 58, No. 1, pp. 9-13). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moya, J. L. R. (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Osorio, A. G., & Álvarez, C. V. (2013). La Atención Primaria de Salud: desafíos para su implementación en América Latina. *Atención primaria*, 45(7), 384-392.

UNIVERS

PASIÓN POR EDUCAR