



ENSAYO

Nombre del Alumno

OCTAVIO DANIEL GORDILLO NARVÁEZ

Nombre del tema

Procesos de la atención de la salud

Medición de la calidad

Nombre de la Materia

Administración de la calidad en sistemas de salud

Docente

Nelva Gálvez García

Nombre de la maestría

Maestría en sistemas de salud

Comitán de Domínguez, Chiapas a 21 de octubre de 2022

Administración de la calidad en sistemas de salud

PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

Atención de 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.

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

Análisis de procesos

Implica mirar todos los componentes de un proceso (entrados, salidas, mecanismos y controles) inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados.

- Indicadores de resultados
- Indicadores del desarrollo de los procesos
- Gestión de la documentación

Revisión de los procesos

Evaluación

- Definir el sujeto
- Estructura
- Proceso
- Resultados
- Definir los criterios

- Productividad y rendimiento
- Resultados
- Efectividad
- Eficacia
- Eficiencia

Identificación de oportunidades de mejora a partir del análisis de los procesos

- Relativo a la empresa
- Relativo al sistema de gestión

- 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

MEDICIÓN 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

- Realistas
- Efectistas
- Visibles
- Sensibles
- Económicos

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

Diseño de indicadores de calidad

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.

Monitoreo de los indicadores de calidad

La evaluación de indicadores de salud debe involucrar, a las personas clave relacionadas con la producción, el análisis y la interpretación de datos e información.

Desarrollo práctico de casos

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.

- Diagrama de causa – efecto. • Hoja de verificación. • Gráficos de control. • Histograma. • Diagrama de Pareto. • Diagrama de dispersión. • Estratificación.

Conclusión:

La atención de la salud deberá ser con la mayor calidad posible, brindando un servicio de calidad concentrándose en el paciente, esta será evaluada a través de los indicadores de calidad que son una parte muy importante dentro de un sistema ya que será parte fundamental para el desarrollo de un buen servicio o producto y sobre todo para la aceptación y el buen trato hacia el paciente o cliente que será acreedor logrando la satisfacción y aceptación de lo que se está ofreciendo, se deberá también hacer diferentes evaluaciones para determinar los cambios que deberán hacerse para mejorar el servicio y tener mayor demanda.

Bibliografía:

Antología