

**Nombre de la alumna:**

**Virileyma Juárez González**

**Nombre del profesor:**

**Nelva Gálvez García**

**Nombre del trabajo:**

**Cuadro sinóptico**

**Materia:**

**Procesos de Atención de la Salud**

**4to. Cuatrimestre Grupo "A"**

## Procesos de atención de la salud

### Proceso de atención

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.

### 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.

Está constituido por componentes que son:

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

### Evaluar el proceso de atención

Se miden diferentes características de sus intervenciones o procedimientos como:

- ❖ Efectividad.
- ❖ Calidad.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Análisis de costo o eficiencia.

Los procesos de atención médica, según Avedis Donabedian, se pueden medir a través de siete pilares de la calidad que son: eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, accesibilidad, legitimidad y equidad.

## Análisis de procesos

Indicadores de resultado

Son aquellos 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.

Indicadores del desarrollo de los procesos

Son aquéllos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

Gestión de la documentación

Es el conjunto de informaciones que se requieren, el cual consiste en el proceso seguido para la elaboración, uso y revisión de la documentación relativa a los procesos de una Unidad o Servicio determinado.

Evaluación

Es 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 de la evaluación

- ❖ Definir el sujeto o lo que se va a evaluar.
- ❖ En la estructura se evalúa el propósito de la organización, los recursos físicos, humanos y financieros.
- ❖ En el proceso se analizan la serie de actividades que se llevan a cabo entre profesionales y pacientes.
- ❖ Los resultados se refieren a un cambio en el estado actual y futuro de la salud del paciente que pueda ser atribuido al antecedente de la atención médica.
- ❖ Definir los criterios a evaluar, estos son las bases para medir. los criterios o las normas, deben ser específicos para la estructura, el proceso o los resultados.

Aspectos a evaluar el proceso

- ❖ Productividad y rendimiento.
- ❖ Calidad.
- ❖ Resultados.
- ❖ Efectividad.
- ❖ Eficacia.
- ❖ Eficiencia.

## Identificación de oportunidades de mejora a partir del análisis del proceso

### Oportunidad de mejora

Es un hallazgo en el cual existe un cumplimiento, bajo criterios, objetivos, para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

Las oportunidades de mejora, se toma en dos sentidos diferentes que son:

- ❖ Relativo a la empresa: se debe analizar y ejecutar, las oportunidades de mejora del negocio.
- ❖ Relativo al sistema de gestión: se debe analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

### Evidencia documental de oportunidad de mejora de la empresa

La secuencia documental que se dispone para evidenciar el análisis son:

- ❖ Identificación del contexto de la organización.
- ❖ evaluación de riesgos.
- ❖ Toma de decisiones por parte de la Dirección

### Evidencia documental de oportunidad de mejora de sistema de gestión

- ❖ Se introducen, explican y se planifican en el acta de la revisión del sistema de gestión o en las actas de reunión del seguimiento del Comité de Calidad.
- ❖ Se analiza los riesgos asociados.
- ❖ Se registra los objetivos asociados a su indicador de seguimiento.

### Oportunidades según ISO 9001

Deben ser identificadas, evaluadas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones. forman parte de un capítulo aparte de los riesgos.

## 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 para asegurar la satisfacción de los clientes.

Los indicadores de calidad que requieren supervisión constante de la gestión son:

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

### Clasificación de los indicadores de calidad

Pueden ser:

- ❖ Generales.
- ❖ Específicos.
- ❖ Ponderados.
- ❖ Conformidad.
- ❖ Servicio.
- ❖ Satisfacción.

### Indicadores de gestión

Son los que miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales. Un estándar responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

### Componentes de un indicador de calidad

El indicador de calidad se compone por 8 componentes que son:

- ❖ Indicador: es lo que se quiere medir.
- ❖ Unidades de medida: Ratios- Monitor/alumno-tiempo, porcentaje.
- ❖ Valores de referencia: nivel mínimo y máximo.
- ❖ Fuente de los datos: es donde se extraerán los datos como: encuestas, informes, informes de no conformidades.
- ❖ Responsable de la toma de datos.
- ❖ Periodicidad: diario, semanal, mensual, etc.
- ❖ Tendencia o evolución deseada
- ❖ Datos: resultados obtenidos para el indicador

## Indicadores de calidad

### Indicadores en salud

Son parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamientos o resultados relacionados con el proceso de atención de salud.

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.

### Objetivo

Es contar con un sistema integral de medición para el Sistema Nacional de Salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuado a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción del Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD). Y opera a través de dos sistemas que es local y nacional.

### Índices de indicadores

Está estructurado por 7 índices de indicadores que son:

- ✓ Servicios en Consulta Externa Urbano.
- ✓ Servicios en Primer Nivel Rural.
- ✓ Servicios Urgencias.
- ✓ Atención Médica Efectiva Consulta Externa.
- ✓ Atención Médica Efectiva en Segundo Nivel.
- ✓ Atención de Enfermería en Segundo Nivel.
- ✓ Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud.

### Acciones esenciales para la seguridad del paciente

Son ocho acciones esenciales para la seguridad del paciente que aplican en los entornos hospitalarios y ambulatorios, que son:

- ❖ Identificación del paciente.
- ❖ Comunicación efectiva.
- ❖ Seguridad en el proceso de medicación.
- ❖ Seguridad en los procedimientos.
- ❖ Reducción del riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (IAAS).
- ❖ Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas.
- ❖ Registro y análisis de eventos centinela, eventos adversos y cuasi fallas.
- ❖ Cultura de seguridad del paciente.

## Diseño de indicadores de calidad

### Diseño de indicadores

Para realizar un buen diseño de los indicadores se debe formalizar el sistema de indicadores que son:

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.

### Características de un indicador

Las características que debe cumplir un indicador son:

Accesibles, aplicables, confiables, disponibles, observables, relevantes-oportunos, válidos y verificables.

### Validación de indicadores

Tiene por objeto comprobar que éstos son útiles y rentables, para eso se debe comparar la utilidad de los resultados alcanzados y su coste de obtención, para realizar la validación es muy importante considerar la opinión de los usuarios de los indicadores.

### Indicadores para evaluar los servicios de salud

Los aspectos que se evalúan dentro de la estructura son:

- ❖ Accesibilidad: se refiere a la condición de la población de utilizar o ser atendido por el sector salud.
- ❖ Disponibilidad: define los recursos existentes en función de las necesidades de la población a cubrir.
- ❖ Productividad: es el número de servicios o actividades realizadas por el recurso humano disponible.
- ❖ Rendimiento: número de servicios o actividades realizada.
- ❖ Intensidad de uso o concentración, es el número promedio de servicios recibidos por cada usuario.
- ❖ Extensión de uso es la proporción de la población que usa un servicio determinado en un período de tiempo.
- ❖ Utilización: es la relación entre el recurso utilizado y el recurso disponible para llevar a cabo una actividad o un servicio.
- ❖ Calidad: se refiere al conjunto de características que debe tener un programa



## **Conclusión**

En conclusión, es importante tener en cuenta que la satisfacción del usuario al recibir una atención con calidad en la prestación del servicio de salud, es darle una respuesta efectiva de tratamientos confiables y oportunos. La calidad de la atención de salud es la provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. El uso de indicadores es necesario, pero no suficiente para procesos de calidad, sólo se puede mejorar la calidad de lo que se mide, cada organización tiene su propio indicador. Los indicadores son para cumplirlos y se constituye como un instrumento apto para la mejora de procesos. Los indicadores de resultado evalúan los cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención de salud.