



**Mi Universidad**

## **Cuadro Sinóptico**

*Nombre del Alumno: Guadalupe Hernández Pérez*

*Nombre del tema: Procesos de Atención a la Salud/ Medición de la Calidad.*

*Parcial: I*

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

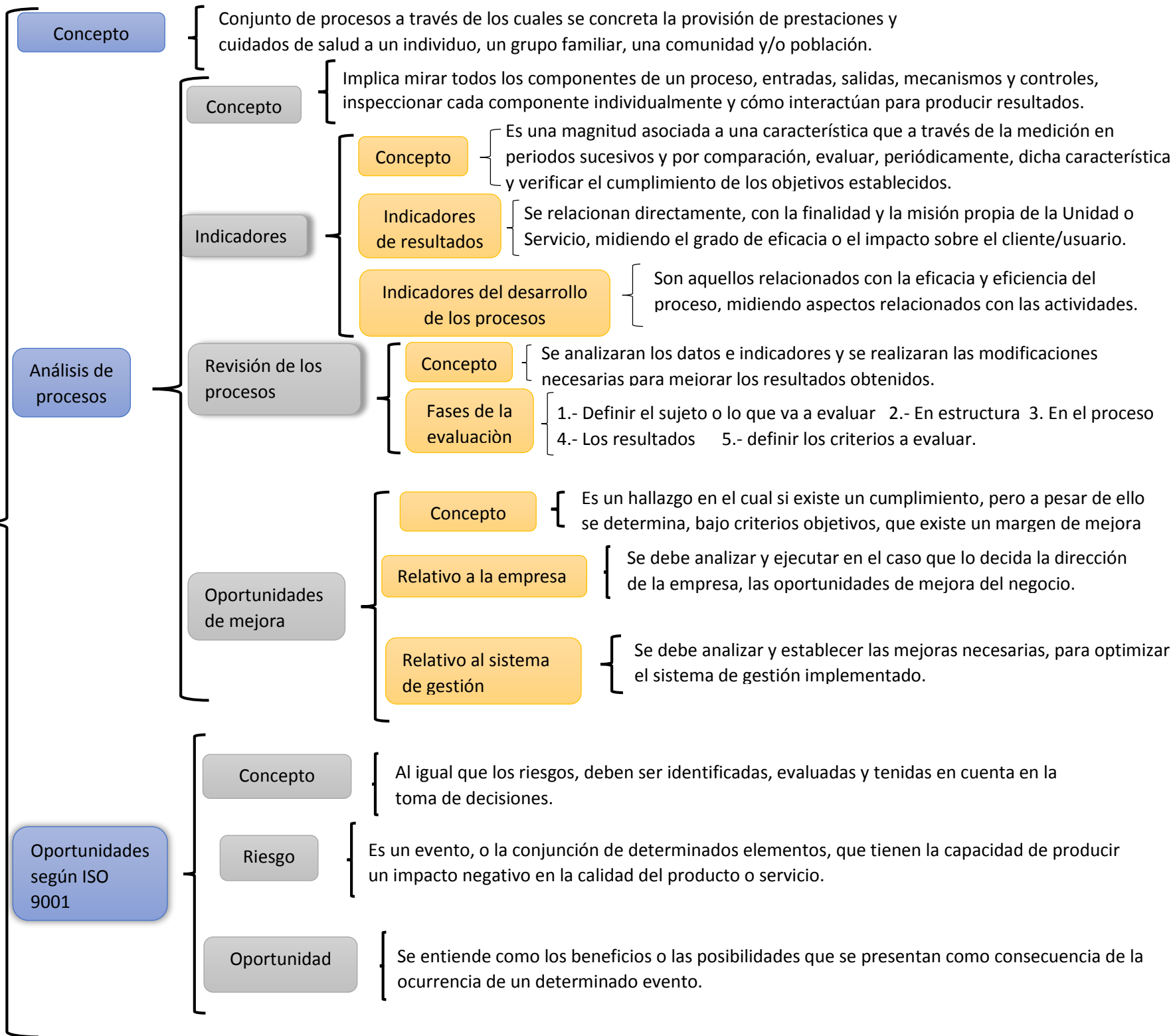
*Nombre del profesor: Nelva Gálvez García*

*Maestría en Administración en Sistemas de Salud*

*Cuarto Cuatrimestre*

20 de Octubre de 2022, Comitán de Domínguez, Chiapas.

# PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD



# MEDICIÓN DE LA CALIDAD

## Indicadores de calidad

### Concepto

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

### Clasificación

#### Generales

Índices de cumplimiento de requisito sobre un servicio global.

#### Específicos

Referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinados.

#### Ponderados

Considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo-incumplimiento.

#### Conformidad

Índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del servicio, mediante inspección o cliente anónimo.

#### Servicio

Referidos a dimensiones no contractuales de la calidad del servicio.

#### Satisfacción

Evalúan la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio.

#### Cobertura de mercado

Cantidad de productos disponibles con relación a la demanda total del mercado.

### Principales indicadores

#### Eficacia del producto

Mide si el cliente ha cubierto su necesidad con el producto.

#### Nivel de ventas

Indicador obligatorio a la hora de medir un producto, por lo que son imprescindibles, además de ser fáciles de medir.

#### Satisfacción del cliente

Mide que tan satisfecho ha quedado el cliente, por medio de encuestas.

#### Competitividad

Medir que tan competitiva es una organización, como se sitúa con relación a sus competidores y como responde a la demanda.

## Indicadores de Salud

### Concepto

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.

### INDICAS

Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud, que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud.

### Acciones esenciales para la seguridad del paciente

#### 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 Salud (IAAS)

#### Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas

#### Registro v análisis de eventos centinela. eventos adversos v cuasifallas

#### Cultura de seguridad del paciente

## CONCLUSIONES

Como conclusión podemos decir que los procesos de atención de salud son de suma importancia pues son gracias a ellos que se logra dar solución a la mayoría de los problemas de salud de los pacientes, ya que gracias a las intervenciones que realiza el personal de salud se logra mayores beneficios en la salud, que inicia desde la promoción a la salud que la realizamos en un primer nivel de atención y nos ayudara a que las personas pudieran mejorar condiciones de vida saludable y así no llegar a la enfermedad, la prevención, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, que forman parte de las intervenciones que realiza el personal de salud donde se ve involucrado directamente este proceso, es gracias a esto que surgen también la necesidad de medir resultados, si estos procesos se están llevando a cabo de la manera correcta para alcanzar el bienestar de los pacientes, y esto se da mediante los indicadores de calidad que se crean con el fin de medir estos procesos.

Los indicadores son de gran utilidad ya que ayudan a medir el cumplimiento de los procesos de manera estandarizada para lograr la calidad de la atención, y aunque estos no son suficientes para los procesos de calidad, son necesarios ya que con la referencia de estos, se puede lograr una mejora en los procesos de calidad, unificando procesos para fortalecer acciones, generando seguridad en el personal de salud y así poder prevenir errores en la atención a los pacientes, estos indicadores deberán de ser evaluados por personas que conozcan perfectamente los procesos, y quien mejor que los trabajadores de la salud que son los que realizan estos procesos y conocen mejor las características de estos, por lo que es conveniente que estos realicen la primera fase del proceso.