



**Nombre del alumno:** Viviana Jacqueline  
Monjaras Ventura

**Nombre del profesor:** Nelva Gálvez García

**Nombre del trabajo:** Cuadro Sinóptico

**Materia:** Administración de La Calidad En  
Sistemas De Salud

**Tema:** Medición de la Calidad

**Grado:** 4to cuatrimestre

**Grupo:** En Administración De Servicios De La  
Salud

# PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD.

## CONCEPTO

conjunto de intervenciones o procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

## LA ATENCIÓN DE LA SALUD

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

- Procedimientos diagnósticos
- Procedimientos preventivo
- Procedimientos terapéuticos
- Procedimientos administrativos
- Derivaciones
- Seguimiento

## ANÁLISIS DE PROCESOS

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

## REVISIÓN DE LOS PROCESOS

se analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos. No podemos olvidar la interrelación existente entre los distintos procesos, de modo que una leve modificación en un proceso podría conllevar cambios importantes en otros con los que esté relacionado

## FASES DE LA EVALUACIÓN

1. DEFINIR EL SUJETO
2. En ESTRUCTURA
3. En el PROCESO
4. Los RESULTADOS
5. DEFINIR LOS CRITERIOS

## IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS.

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

## APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES SEGÚN ISO 9001

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

## LAS OPORTUNIDADES DEBEN TRATARSE DE

acuerdo con la capacidad de la organización para comprenderlas y anticipar posibles consecuencias.

desarrollar e implementar acciones como resultado de decisiones tomadas en base a su evaluación.

# INDICADORES DE CALIDAD

## SON

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

## ASI COMO

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, e

## REQUIEREN SUPERVISIÓN CONSTANTE DE LA GESTIÓN

Realistas  
Efectistas  
Visibles  
Sencibles y  
Econmicos

## 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.

## CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Generalmente son cuantitativos se comparan en el tiempo tienen que ser fiables sencillos de utilizar compatibles con otros indicadores a fin de compararlos concretos

## SISTEMA NACIONAL DE INDICADORES DE CALIDAD EN SALUD (INDICAS)

herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incorporar a las instituciones del sector salud
- Fomentar el registro de la información al sistema.
- Hacer del INDICAS un instrumento de apoyo en la toma de decisiones para mejora
- Hacer uso y análisis de la información obtenida del sistema, así como retroalimentación

## EL INDICAS ESTÁ CONSTITUIDO DE LA SIGUIENTE MANERA:

- 1.- Organización de los Servicios en Consulta Externa Urbano.
- 2.- Organización de los Servicios en Primer Nivel Rural.
- 3.- Organización de los Servicios Urgencias.
- 4.- Atención Médica Efectiva Consulta Externa
- 5.- Atención Médica Efectiva en Segundo Nivel.
- 6.- Atención de Enfermería en Segundo Nivel.
- 7.- Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (Se incluyen en el año 2015).

# Indicadores de salud

## IMPACTO EN EL AREA DE SALUD

facilitar la toma de decisiones encaminadas a la mejora en las diferentes unidades médicas del Sector Salud.

## LAS OCHO ACCIONES Y SUS OBJETIVOS GENERALES, SON:

- Identificación del paciente
- Comunicación Efectiva
- Seguridad en el proceso de medicación
- 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

## DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF)

obligatoriedad de la implementación, Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente.  
2. CSG. Las acciones esenciales para la seguridad del paciente dentro del modelo de seguridad del paciente del CSG. Edición 2017.

## DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

designación de los indicadores de calidad para cada uno de los procesos de la empresa definidos.

## SELECCIÓN DE INDICADORES

Evolución de los factores críticos de éxito de la organización o área evaluada (satisfacción de clientes y partes interesadas, resultados económicos, productividad, clima laboral...).

## VALIDACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

comprobar que éstos son útiles y rentables, y para ello se debe comparar la utilidad de los resultados alcanzados y su coste de obtención.

## LA EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD, EL PLAN DE GESTIÓN HABRÁ DE CONSIDERAR:

Periodicidad de mediciones para cada indicador o grupo de indicadores. Personal encargado de la recogida de datos. Recursos asignados a la tarea.

## SE TRADUCIRÁ

la eficacia en la reducción de las tasas de accidentes laborales. La eficacia es una condición necesaria para la efectividad.

## Conclusión

En conclusión, 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. El sistema de indicadores, será útil en la medida en que sea utilizado convenientemente.

Es necesario tener claro que, para medir la calidad, debe seguir los siguientes pasos: definir el criterio de la calidad, elaborar el indicador de la calidad y luego fijar el estándar de la calidad.

Así como también engloba Sistema nacional de indicadores de calidad (INDICAS) herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud sus objetivos específicos son Incorporar a las instituciones del sector salud, fomentar el registro de la información al sistema, hacer del INDICAS un instrumento de apoyo en la toma de decisiones para mejora, hacer uso y análisis de la información obtenida del sistema, así como retroalimentación.