

UDS

Mi Universidad

Mapa conceptual

Nombre del Alumno: Felipe Antonio Morales Hernández

Nombre del tema: Procesos de la atención de la salud y medición de la calidad.

Parcial III y IV

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en Sistemas de Salud

Nombre del profesor: D.A Nelva Gálvez García.

Nombre de la Maestría: Maestría en sistemas de salud

Cuatrimestre Segundo

UNIDAD III
PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD.

3.1 Conceptos

El proceso de atención en medicina 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.

Evaluar el proceso de atención

Para evaluar los resultados sanitarios de un proceso de atención, se miden diferentes características de sus intervenciones o procedimientos

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

Los procesos de atención médica, según Avedis Donabedian

Siete pilares

- | | |
|------------------|-----------------|
| 1) Eficacia, | 2) efectividad |
| 3) eficiencia | 4) optimización |
| 5) accesibilidad | 6) legitimidad |
| 7) equidad.. | |

La atención de la salud

Se denomina

Atención (o asistencia) de la salud al 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.

Objetivo, la asistencia sanitaria

- 1.- conservar la salud de las personas.
- 2.- evitar el deterioro de la salud de la población.
- 3.- recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar.
- 4.- detectar tan precozmente como fuera posible.

Funciones de la asistencia sanitaria.

Son

- 1.-promocion.
- 2.-prevencion primaria.
- 3.-asistencia primaria.
- 4.-prevencion secundaria.
- 5.-cuidados de complejidad y paliativos.

Componentes

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

3.2 ANALISIS DE PROCESOS

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.

También se denominan

Indicadores de objetivos, impacto, efectividad y satisfacción.

Algunos ejemplos de este tipo de indicadores

- Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado.
- Porcentaje de casos resueltos al mes.
- Número de asistentes a cursos de formación, en función del número de personas del Servicio.

INDICADORES DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS.

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

Ejemplos

- Tiempo medio de resolución de expedientes.
- Tiempo medio de espera en colas

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Es un punto clave dentro de un Sistema de Gestión por Procesos. Los documentos de una organización (Unidad o Servicio) se entienden, en un sentido amplio, como: el conjunto de informaciones que se requieren, independientemente de su soporte, para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.

REVISIÓN DE LOS PROCESOS.

Con la revisión de los procesos se analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos.

EVALUACIÓN

Es la última etapa del ciclo administrativo. EVALUACIÓN 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.

FASES DE LA EVALUACIÓN.

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

3.2 ANALISIS DE PROCESOS

DEFINIR LOS CRITERIOS

A.) Las políticas, metas o normas de la organización.

B.) La situación de la organización en épocas anteriores.

C.) La situación de otras organizaciones.

D.) Los estándares establecidos por grupo de expertos.

E.) Los problemas de la comunidad

EJEMPLOS DE CRITERIOS:

ESTRUCTURA: Propósito, Objetivos, Tipo y número de equipo. Cantidad y calidad de personal, Número de médicos por cama, Número de enfermera por cama

PROCESO: Se refieren a las actividades del personal y toman en cuenta aspectos de aptitud para aplicar procedimientos

RESULTADO: Son productos de las acciones del equipo de salud por ejemplo: Tasas de mortalidad, de morbilidad, de letalidad.

PLANEACION DE LA METODOLOGÍA

- 1.- RECOLECCIÓN DE DATOS.
- 2.- ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.
- 3.- ACTUACIÓN:
- 4.- REEVALUACION

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

Una oportunidad de mejora es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora.

Los ejemplos más significativos de oportunidades de mejora

Pueden ser

- 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.

Oportunidades de mejora

- 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.

Oportunidades de mejora

Identificación del contexto de la organización

La matriz DAFO, donde se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

Relativo al sistema de gestión

Es decir, debemos analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

Relativo a la

Es decir, debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio.

**UNIDAD IV
MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

4.1 INDICADORES DE CALIDAD

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.

Clasificación de los Indicadores de calidad

Componentes de un indicador de calidad

Indicadores de calidad que requieren supervisión constante de la gestión.

- 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 gestiona

- Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global.
- Específicos: similares a los anteriores pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada.
- Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo - incumplimiento.

Y pueden ser de

- Conformidad: índices con que se evalúa internamente el grado de cumplimiento con los requisitos o especificaciones del servicio cliente anónimo.
- Servicio: similares a los anteriores pero referidos a dimensiones no contractuales de la calidad del servicio (trato, amabilidad).
- Satisfacción: evalúan la percepción del cliente acerca de la calidad del servicio.

- 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 (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

4.1 INDICADORES DE CALIDAD

Características de un sistema de gestión de calidad

- Generalmente son cuantitativos, aunque poco a poco va habiendo más indicadores cualitativos.
- Han de poder compararse en el tiempo.
- Tienen que ser fiables.
- Han de ser sencillos de utilizar
- Deben ser compatibles con los otros indicadores, con el fin de poder compararlos.
- Tienen que ser concretos y no dar lugar a malinterpretaciones.

Planificar el control de la calidad

El plan definido por la empresa para medir la calidad ha de estar muy detallado e ir alineado con los objetivos de la empresa.

Elementos

- Las características que ha de tener el producto o servicio para que garantice su calidad.
- El equipo de personas que medirá y comprobará correctamente los productos y servicios.
- Cómo se recogerán los datos, para luego poder realizar cambios y correcciones.
- La formación necesaria para los trabajadores para llevar a cabo inspecciones.
- Las pruebas para comprobar que el producto es de calidad y no tiene fallos.

La verificación de los productos puede realizarse.

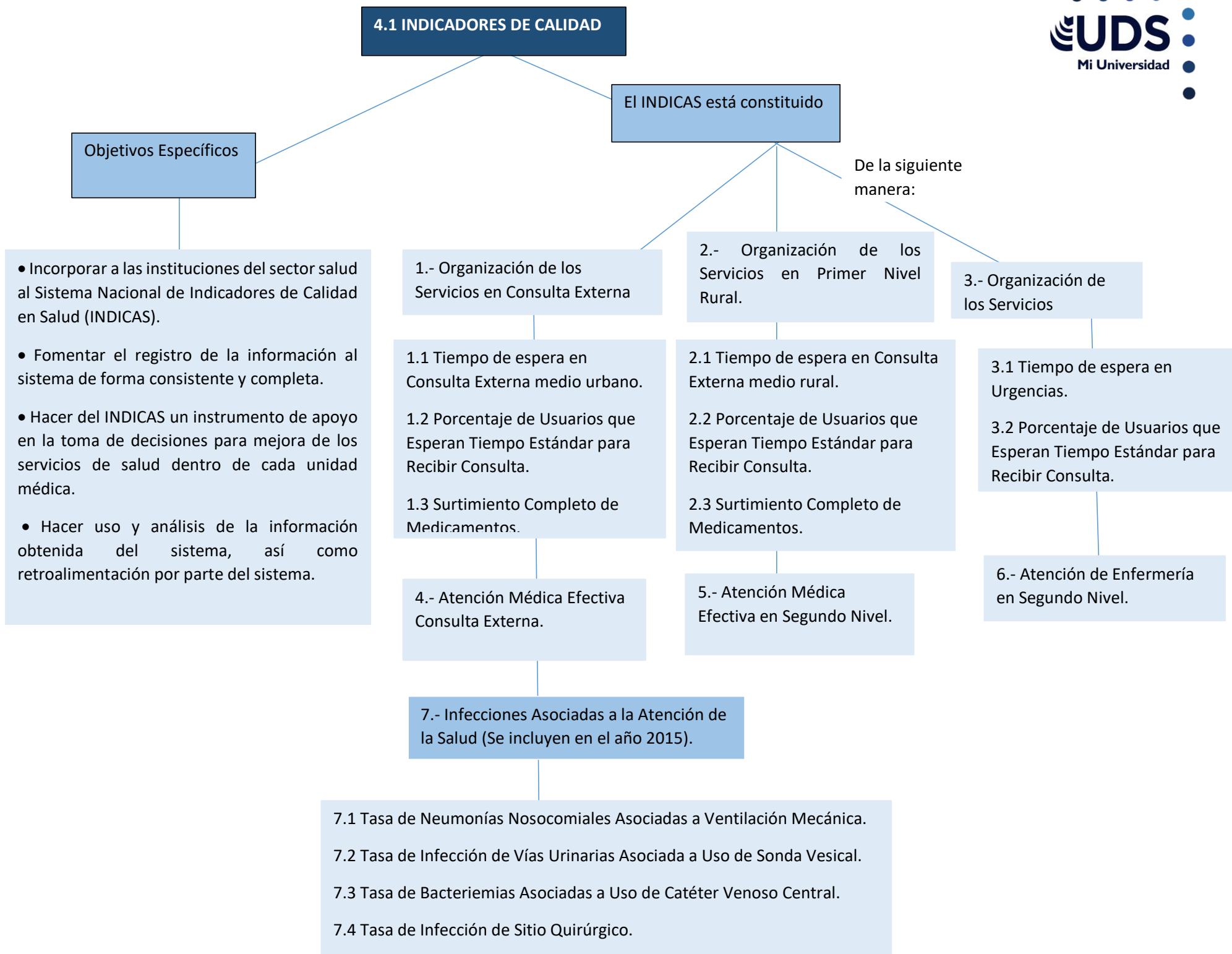
Tres fases

- Inspeccionando el proceso de entrada de materiales.
- Inspeccionando el proceso durante su desarrollo.
- Verificando los productos terminados.

¿Qué indicadores de calidad seleccionar?

A la hora de seleccionar los indicadores más adecuados para un proceso, lo primero que hay que saber es que deben implantarse en los procesos más influyentes en la calidad del producto final, en los más importantes para los resultados o en los que están más debilitados y por debajo del estándar de calidad.

4.1 INDICADORES DE CALIDAD



4.2 Diseño de indicadores de calidad.

Uno de los puntos claves de un sistema de gestión de calidad según la ISO 9001 es la designación de los indicadores de calidad para cada uno de los procesos de la empresa definidos.

Selección de indicadores

Cada usuario ha de aplicar los siguientes criterios en función de sus necesidades.

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.

- Evolución de las áreas, procesos o parámetros conflictivos o con problemas reales o potenciales.
- La información sobre el coste de los recursos necesarios para establecer el sistema de indicadores: forma de obtener la información, tratamiento, documentación, etcétera.
- La fiabilidad del proceso de captación de la información y su explotación, así como la capacidad en plazo y nivel de motivación del personal involucrado para desarrollar la actividad.

Denominación del indicador

La denominación corresponde a la definición del concepto a valorar. Por ejemplo: rapidez de gestión, número de nuevos clientes, nivel de satisfacción de los clientes externos y/o internos, índice de accidentalidad, productividad mensual, etcétera.

Forma de cálculo

Es el sistema que se emplea para computar la información y llegar al resultado. Consecuentemente, debería recoger las definiciones de los términos y las observaciones necesarias y la periodicidad con la que se calcula el indicador (diario, semanal, mensual, trimestral, anual).

4.3 Desarrollo práctico de casos.

Diseño

Un indicador de calidad no debe dar lugar a interpretaciones diferentes, debe ser conciso.

Los conceptos que pueden considerarse a la hora de definir los indicadores

- 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.

Evaluación de indicadores de calidad

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

Herramientas de calidad

- Diagrama de causa – efecto.
- Hoja de verificación.
- Gráficos de control.
- Histograma.
- Diagrama de causa – efecto.
- Hoja de verificación.
- Gráficos de control.
- Histograma.

INDICADORES PARA EVALUAR LOS SERVICIOS DE SALUD

1.-Estructura Los aspectos que se evalúan dentro de la estructura.

1.2. Disponibilidad: define los recursos existentes en función de las necesidades.

2. Indicadores de Proceso Éstos miden la forma y la intensidad como se utilizan los recursos disponibles para atender la demanda de la población.

2.1. Productividad: es el número de servicios o actividades realizadas por unidad de recurso humano disponible por unidad de tiempo.

2.2. Rendimiento: número de servicios o actividades realizadas por unidad de recurso humano utilizado por unidad de tiempo.

2.3. Intensidad de uso o concentración, es el número promedio de servicios recibidos por cada usuario o número de actividades realizadas sobre cada sujeto

2.3.2. Extensión de uso es la proporción de la población que usa un servicio determinado en un período de tiempo.

2.4. Utilización: es la relación entre el recurso utilizado y el recurso disponible para llevar a cabo una actividad o por un servicio por unidad de tiempo.

2.5. Calidad: se refiere al conjunto de características que debe tener un programa. La calidad técnica se mide en base a cuatro variables.

CONCLUSIONES

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al 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. En tanto objetivo, la asistencia sanitaria presupone que es posible contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, en primer lugar, conservar la salud de las personas.

Los indicadores de calidad ofrecen la posibilidad de tener una visión rápida y sencilla del nivel de calidad del producto y servicio. También permiten la creación de un historial para el análisis del rendimiento, tanto dentro como fuera de la empresa.

Hoy en día, existen varias clasificaciones de indicadores de calidad. Esto se debe a que pueden tener diferentes atributos que varían según el modelo de negocio, el tamaño de la empresa, el sector en el que opera y el mercado.

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.