

Universidad del Sureste

MAPA CONCEPTUAL

NOMBRE DEL ALUMNO: Alejandra Guadalupe Magaña Jiménez

NOMBRE DEL TEMA:

UNIDAD III PROCESOS DE LA ATENCION DE LA SALUD.

UNIDAD IV MEDICION DE LA CALIDAD.

PARCIAL: 1

NOMBRE DE LA MATERIA: Administración de la calidad en Sistemas de Salud

NOMBRE DEL DOCENTE: Nelva Gálvez García

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: Administración en sistemas de salud
4to. Cuatrimestre

Villahermosa, Tabasco, Viernes 20 de Octubre 2023

PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD

CONCEPTOS

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.

LA ATENCIÓN DE LA SALUD

Se denomina atención 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.

EVALUAR EL PROCESO DE ATENCIÓN

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

ANÁLISIS DE PROCESOS

El 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.

INDICADORES DE RESULTADOS: 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 aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN: El conjunto de informaciones que se requieren, independientemente de su soporte, para el correcto funcionamiento de los procesos de trabajo.

REVISIÓN DE LOS PROCESOS

EVALUACIÓN es la última etapa del ciclo administrativo. Es medir, comparar y formarse un juicio.

FASES DE LA EVALUACIÓN

1. DEFINIR EL SUJETO
2. ESTRUCTURA
3. PROCESO
4. RESULTADOS
5. 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 y las posibilidades de sus instituciones.
- F) EJEMPLOS DE CRITERIOS.
- G) ESTRUCTURA.
- H) PROCESO.
- I) RESULTADO.

PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD

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 para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

PLANIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Independientemente del origen de las oportunidades de mejora que se vayan a realizar, es necesario establecer una planificación de las acciones a llevar a cabo para poder alcanzar la meta.

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.
- Reestructuración de la deuda de la empresa - Salida a bolsa.
- Automatización y robotización de la empresa.

RELATIVO A LA EMPRESA. Debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio.

RELATIVO AL SISTEMA DE GESTIÓN. Debemos analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES SEGÚN ISO 9001

Las oportunidades según ISO 9001 forman parte de un capítulo aparte de los riesgos, dentro del contenido de la norma, lo que ayuda a generar cierta confusión entre los profesionales de la calidad. El riesgo es un evento, o la conjunción de determinados elementos, que tiene la capacidad de producir un impacto negativo en la calidad del producto o servicio.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

Los 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, es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

PLANIFICAR EL CONTROL

- 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.

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.

PRINCIPALES INDICADORES

- Cobertura de mercado.
- Eficacia del producto.
- Nivel de ventas.
- Satisfacción del cliente.
- Competitividad.

CLASIFICACIÓN

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

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

MEDICIÓN DE LA CALIDAD

DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

Para realizar un buen diseño de los indicadores deberemos formalizar el sistema de indicadores.

MONITOREO

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

gran parte de la calidad de los indicadores depende de la calidad de los datos y sus fuentes. Debe promoverse que todos los principales actores involucrados, incluidos los que producen los datos y los administradores de los sistemas de información.

FORMA DE CÁLCULO

La 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

FORMA DE REPRESENTACIÓN

Representar la evolución del objetivo en un gráfico que muestre de forma expresa al personal involucrado los resultados alcanzados. De esta forma se puede conseguir un mayor grado de implicación en la actividad y una mayor rapidez a la hora de modificar una evolución negativa.

SELECCIÓN DE INDICADORES

Existen muchos indicadores que se pueden desarrollar que probablemente son interesantes para la organización. No obstante, los recursos de toda organización son limitados y sólo debemos desarrollar aquellos indicadores que sean rentables para la organización.

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.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD

DESARROLLO PRACTICO DE CASOS

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

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD

Mark Graham Brown, en 1996, afirmó que muchas empresas invierten miles de horas recogiendo datos para después interpretarlos.

Para determinar cómo llevar a cabo 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.

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

- 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.

INDICADORES PARA EVALUAR LOS SERVICIOS DE SALUD

El marco conceptual incorpora indicadores de:

1. Estructura Los aspectos que se evalúan dentro de la estructura son:
 - 1.1. Accesibilidad: se refiere a la condición variable de la población de utilizar o ser atendido por el sector salud formal.
 - 1.2. Disponibilidad: define los recursos existentes en función de las necesidades de la población a cubrir.

INDICADORES DE CALIDAD EJEMPLOS

- Cobertura: La cobertura se entiende por la relación entre el número de artículos disponibles.
- Eficacia: Este indicador hace referencia a si la necesidad del usuario ha sido satisfecha por el producto en cuestión.
- Volumen de ventas: Tener en cuenta el nivel de ventas de un producto es uno de los estándares de calidad de un producto más valorado.
- Satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente va muy ligada a la calidad empresarial ya que ambos términos no se deberían entender el uno sin el otro.
- Competitividad: Ver si la empresa es competitiva o no, si puede seguir el ritmo de competidores.

CONCLUSIÓN

La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad y la encontramos implícita en todas las áreas del desarrollo del individuo y de la sociedad, de tal modo que la salud no es una excepción. El objetivo central de todo sistema de atención a la salud es buscar mejorar el estado de salud y satisfacer las necesidades de la población; por ello, los elementos y cada una de las variables de todo modelo para intervenir en la salud.

Actualmente, en las instituciones de salud tanto públicas como privadas existe un creciente interés por evaluar la calidad de la atención, más aún cuando se trata de evaluar programas o servicios de salud nuevos o se intenta implementar procedimientos de mayor complejidad. Es una modalidad asistencial que requiere ser validada desde el punto de vista de la calidad de la atención para convertirse en un servicio que responda de forma óptima a las necesidades de los usuarios. Hoy en día, en todos los niveles asistenciales, la calidad y seguridad de la atención son una prioridad indiscutida y una meta que buscan alcanzar todas las instituciones sanitarias.