



Mapa Conceptual.

Nombre del alumno: María José Hernández Méndez.

Nombre del tema: Procesos de Atención a la Salud.

Parcial: I.

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

Nombre del Profesor: Dra. Nelva Gálvez García.

Nombre de la Maestría: Administración en Sistemas de Salud.

Cuatrimestre: IV.

PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD.

Es el:

Conjunto de intervenciones o procedimientos realizados o indicados por el personal de salud para cuidar a los pacientes 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.

Evaluación del proceso de atención:

- Efectividad.
- Calidad.
- Seguridad.
- Análisis de costo- beneficio.

Funciones de la asistencia sanitaria

Incluye:

- Promoción.
- Prevención primaria.
- Asistencia primaria.
- Prevención secundaria.
- Cuidados de complejidad y paliativos.

Componentes:

- 1.- Procedimientos diagnósticos.
- 2.- Procedimientos preventivos.
- 3.- Procedimientos terapéuticos.
- 4.- Procedimientos administrativos.
- 5.- Derivaciones.
- 6.- Seguimiento.

Análisis de procesos:

Se utiliza para:

Identificar y evaluar todos los componentes de un proceso con el fin de mejorar su eficiencia y calidad.

Indicadores de resultados:

Miden el grado de eficacia o el impacto directo sobre el usuario.

Indicadores del desarrollo de los procesos:

Mide aspectos relacionados con las actividades.

Gestión de la documentación:

Elaboración, uso y revisión de la documentación relativa a los procesos de un servicio determinado.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD.

Indicadores de calidad.

Son las:

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

Características:

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

Clasificación:

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

Los indicadores de gestión miden de manera global el resultado final de las actividades empresariales.

Diseño de indicadores de calidad.

Ofrecen:

Una visión objetiva del rendimiento y permiten identificar áreas que requieren atención o mejora.

Criterios:

- 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.

Monitoreo de los indicadores de calidad.

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.

Pasos:

- 1.- Examinar la integridad de los datos completos y válidos.
- 2.- Del paso 2 al 5 se evalúan los valores observados y esperados para el indicador en diferentes situaciones, según las características de persona, lugar y tiempo.

Desarrollo práctico de casos.

Indicadores de calidad: el concepto se refiere a la capacidad específica de la institución para responder de forma rápida y directa las necesidades de sus usuarios.

Herramientas de calidad:

- 1.- Diagrama de causa y efecto.
- 2.- Hoja de verificación.
- 3.- Gráficos de control.
- 4.- Histograma.
- 5.- Diagrama de Pareto.
- 6.- Diagrama de dispersión.
- 7.- Estratificación.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD.

Ejemplos de indicadores de calidad.

Comprenden:

- 1.- Cobertura: Se entiende por la relación entre el número de artículos disponibles y la demanda en el mercado.
- 2.- Eficacia: Hace referencia si la necesidad del usuario ha sido satisfecha por el producto en cuestión.
- 3.- Volumen de ventas: Nivel de ventas de un producto.
- 4.- Satisfacción del cliente.
- 5.- Competitividad.

Indicadores para evaluar los servicios de salud.

- Accesibilidad.
- Disponibilidad.
- Productividad.
- Rendimiento.
- Intensidad del uso o concentración.
- Extensión del uso.
- Utilización.
- Calidad.

Conclusión:

Los procesos de atención a la salud hacen referencia al conjunto de acciones y procedimientos que se llevan a cabo para proporcionar cuidados a los individuos, familias y comunidades. Estos procesos involucran distintos niveles de atención y se orientan hacia la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la salud.

El análisis de procesos es una técnica utilizada para identificar y evaluar todos los componentes de un proceso con el fin de mejorar su eficiencia, calidad y efectividad. Este análisis puede aplicarse en diversos contextos, como la industria, servicios de salud, etc. El objetivo principal que el análisis de procesos persigue es entender cómo funciona el proceso actual, poder identificar áreas de mejora y proponer cambios para optimizar su rendimiento, una vez que se han identificado áreas de mejora, es importante poder priorizarlas en función de factores como el impacto potencial, el costo de implementación. Respecto a la implementación de las mejoras seleccionadas debe ser un proceso vigilado y evaluado, para poder asegurar que se produzcan los beneficios esperados y para realizar ajustes si en dado caso es necesario.

La evaluación de la calidad en las diferentes instituciones de salud es de suma importancia para poder tener un control respecto al servicio que se oferta. La medición de la calidad es un proceso que se implementa de forma continua, los resultados obtenidos de estas mediciones deberán utilizarse para implementar mejoras, adaptar procesos y garantizar que la organización se mantenga enfocada en ofrecer valor a sus clientes o partes interesadas.

Puedo concluir con todos estos temas analizados que la calidad no es algo que se quede estático en el tiempo, es un proceso que se va efectuando de forma continua y que requiere de mucho trabajo para poder alcanzar altos niveles de calidad en las instituciones de salud.