



**Nombre del alumno:**

**Len. Cielo Lizbeth Pérez Velázquez**

**Nombre del profesor:**

**Nelva Gálvez García**

**Materia:**

**Administración de la calidad en sistemas de salud.**

**PASIÓN POR EDUCAR**

**Nombre del trabajo:**

**Mapa conceptual: Contenido de la unidad III y IV.**

Frontera Comalapa, Chiapas

# PROCESOS DE LA ATENCION DE LA SALUD

## 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.

## LA ATENCIÓN DE LA SALUD

Es la que

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.

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.

## ANÁLISIS DE PROCESO

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

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.

## INDICADORES DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Son aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades. Tiempo medio de resolución de expedientes. - Tiempo medio de espera en colas. Se recomienda que se identifiquen dos o tres indicadores, por cada proceso.

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

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

## EL PRIMERO, RELATIVO A LA EMPRESA.

analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio. Nos referimos al análisis de nuevas oportunidades que harán crecer, diversificar, aumentar la productividad y el alcance

## EL SEGUNDO, RELATIVO AL SISTEMA DE GESTIÓN

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

Son

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.

segundo lugar, evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles.

En tercer lugar, recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar. En cuarto lugar, detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura.

El proceso de atención forma parte del episodio de atención, que además incluye: la razón de consulta expresada por el paciente, y los problemas de salud detectados por el profesional.

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

### GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

La gestión de la documentación consiste en el proceso seguido para la elaboración, uso y revisión de la documentación relativa a los procesos de una Unidad o Servicio determinado.

### REVISIÓN DE LOS PROCESOS.

analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos.

### OPORTUNIDADES DE MEJORA EN LA ORGANIZACIÓN

Es

Una organización exitosa es aquella que de manera consistente busca la mejora continua. Ese hábito por mejorar cada día debe ser parte de la cultura organizacional y debe ser reforzado por los líderes de la empresa

**EVALUACIÓN es la última etapa del ciclo administrativo.**

### LAS OPORTUNIDADES SEGÚN ISO 9001

#### EVALUACION

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 de una estructura y/o de una acción

#### FASES DE LA EVALUACIÓN.

- DEFINIR EL SUJETO
- EN ESTRUCTURA
- EN ÉL PROCESO
- DEFINIR LOS CRITERIOS

#### “ENFOQUE BASADO EN EL RIESGO

la norma no deja de lado las oportunidades sino que exige que sean tenidas en cuenta

#### LA GESTIÓN DE RIESGOS MODERNA

un valor numérico al riesgo, dependiendo de lo lesivo que pudiese resultar su impacto en caso de ocurrir. Este valor, se multiplica por otra variable, que es la probabilidad de ocurrencia

# MEDICIÓN DE LA CALIDAD

4.1

## INDICADORES DE CALIDAD

4.2

## DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

4.3

## DESARROLLO PRACTICO DE CASOS

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.

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

Puntos claves

según la ISO 9001 es la designación de los indicadores de calidad para cada uno de los procesos de la empresa definidos

Criterios en función

- Selección del indicador.
- Denominación del indicador.
- Forma de cálculo:
- Forma de representación.
- Definición de responsabilidades.
- Definición de umbrales y objetivos.

Selección de indicadores

Los recursos de toda organización son limitados y sólo debemos desarrollar aquellos indicadores que sean rentables para la organización.

Denominación del indicador

corresponde a la definición del concepto a valorar.

Forma de cálculo

Es el sistema que se emplea para computar la información y llegar al resultado

son

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

Apesar historicamente

Han sido cuantitativos, poco a poco aparecen nuevos modelos que consideran otros factores más cualitativos, como la competitividad o la satisfacción de los consumidores.

Indicadores de calidad:

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.

Indicadores

Indicadores de calidad

son

- Realistas
- Efectistas
- Visibles
- Sensibles
- Económicos

Clasificación de los Indicadores

Como

- Generales
- Específicos
- Ponderados
- Conformidad
- Servicio
- Satisfacción

Diseño

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

conceptos que pueden considerarse

- Denominación del indicador;
- Como lo calculamos;
- Forma de representación;
- Definición de responsabilidades;
- Donde estamos y cuál es el objetivo.

Selección

Los recursos de toda Organización son limitados y por ello sólo se deben desarrollar aquellos indicadores que son «rentables» para la Organización

Validación de indicadores de calidad y cuadros de mando

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

### INDICADORES PARA EVALUAR LOS SERVICIOS DE SALUD

1. Estructura
2. Indicadores de Proceso
3. Productividad
4. Rendimiento
5. Calidad

### CONCLUSION

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.