



**Mi Universidad**

MAPA CONCEPTUAL

**NOMBRE DEL ALUMNO: IDALIA MARGARITA CRUZ LÓPEZ**

**NOMBRE DEL TEMA: UNIDAD III Y UNIDAD IV**

**PARCIAL: 4**

**NOMBRE DE LA MATERIA: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

**NOMBRE DEL PROFESOR: D.A. NELVA GÁLVEZ GARCIA**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD**

**CUATRIMESTRE: 4**

# UNIDAD III

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.

## 3.1 Conceptos

La atención de la salud también se denomina asistencia.

### ¿ Que es?

Es el conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud al individuo, familia, etc.

### Objetivo

- 1.- Conservar la salud de las personas.
- 2.- Evitar el deterioro de la salud de la población, tanto como lo permita el conocimiento y los recursos disponibles.
- 3.- Recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar.
- 4.- Detectar precozmente y evitar el agravamiento de las enfermedades que aun no tienen cura.
- 5.- Aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados.

## Funciones

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

El proceso de atención forma parte del episodio de atención

## Componentes

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

Evaluación de los resultados sanitarios de un proceso de atención

## Características

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

## Según

Avedis Donabedian, se pueden medir través de 7 pilares de la calidad

## Pilares

- 1.- Eficacia
- 2.- Efectividad
- 3.- Eficiencia
- 4.- Optimización
- 5.- Accesibilidad
- 6.- Legitimidad
- 7.- Equidad

# UNIDAD III

## 3.2 ANALISIS DE PROCESOS

IMPLICA MIRAR TODOS LOS COMPONENTES DE UN PROCESO-ENTRADAS, SALIDAS, MECANISMOS Y CONTROLES-INSPECCIONAR CADA COMPONENTE INDIVIDUALMENTE Y COMO INTERACTUAN PARA PRODUCIR RESULTADOS

En la gestión de procesos es imprescindible establecer indicadores, para medir, evaluar y revisar los propios procesos

### ¿Qué es?

Un indicador permite a través de su medición, evaluar periódicamente y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos

### Tipos

**Indicadores de resultados:** son aquellos relacionados directamente, midiendo el grado de eficacia o el impacto directo sobre el usuario/cliente.  
**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: es el punto clave dentro del sistema

### ¿Qué es?

Consiste en el proceso seguido para la elaboración, uso y revisión de la documentación relativa a los procesos de una unidad o servicio

Revisión de los procesos

Revisión de los procesos

### Objetivo

Se analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones, para mejorar los resultados

EVALUACIÓN: última etapa del ciclo administrativo

### ¿Qué es?

- Medir, comparar y formarse un juicio
- Proceso sistemático y científico de determinación del grado de cumplimiento de una estructura

### Fases

- 1.- Definir el sujeto: referencia, el análisis de los elementos de un sistema
- 2.- Estructura: diseño
- 3.- Proceso: análisis de actividades
- 4.- Resultados: cambio en el estado actual
- 5.- Definir criterios: bases para medir

### Tipos de criterios

- Las políticas, metas o normas de la organización
- La situación de la organización en épocas anteriores
- La situación de otras organizaciones
- Los estándares establecidos por grupo de expertos
- Los problemas de la comunidad y las posibilidades de sus instituciones

### Ejemplos

- Estructura
- Proceso
- Resultado
- Planeación de la metodología
- Recolección de datos
- Análisis de información
- Actuación
- Reevaluación

Aspectos para evaluar la estructura

Disponibilidad: define los recursos existentes  
Accesibilidad: considera barreras que puedan impedir o dificultar el uso del servicio

Aspectos que nos permiten evaluar la estructura

Productividad y rendimiento: se define como el número de servicios desempeñados

Calidad técnica: al grado de aplicación de la ciencia y la tecnología de la medicina ante un problema de salud

Resultados: a la evaluación de los servicios, centrados en lo que son los resultados o su impacto sobre las personas  
**RESULTADOS:** efectividad, eficacia y eficiencia

## 3.3

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

Oportunidad de mejora: es un hallazgo en el cual si existe un cumplimiento, bajo criterios objetivos, para optimizar mas una actividad, tarea o proceso concreto

#### Dos sentidos

- Relativo a la empresa
- Relativo al sistema de gestión

#### Oportunidades

1.- Identificación del contexto de la organización: análisis FODA

2.- Evaluación de riesgos atreves del diagrama de GANTT

3.- Acta de la revisión del sistema de la gestión y/o actas de reunión del seguimiento del comité

#### Finalidad

- Analizar los riesgos asociados
- Registro de objetivos
- Registro de indicadores

Oportunidades de mejora:  
1.- Mejoras en la metodología  
2.- Cambiar la metodología  
3.- Nuevas estrategias de marketing y ventas  
4.- Etc.

Planificación de las oportunidades de mejora: Establecer plazo de tiempo, recursos, acciones, responsabilidades, etc., también es importante el análisis de riesgos asociados

#### Según ISO 9001

Al igual que los riesgos deben ser identificadas, evaluadas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones

Gestión de riesgos moderna: atribuye un valor numérico al riesgo

#### Objetivo

Aumentar la satisfacción del cliente

1. El pensamiento basado en el riesgo, la organización podrá determinar los factores que pueden causar desviaciones en sus procesos de calidad

#### Tipos

1. Desviaciones con efecto positivos (oportunidades)
2. Desviaciones con efecto negativo (riesgos)

## MEDICIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1 Indicadores de calidad

#### ¿Qué son?

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

- Antes: Cuantitativos
- Ahora: Cualitativos

Indicadores de calidad

Son instrumentos de medición, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios

Indicadores de calidad que requieren supervisión constante

- Realistas
- Efectistas
- Visibles
- Sensibles
- Económicos

#### Clasificación

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

Indicadores de gestión: miden de manera global el resultado final de las actividades empresariales

#### Estándar

Es el nivel de calidad objetivo que la empresa desea alcanzar

Componentes de un indicador de calidad

- Indicador
- Unidades de medida
- Valores de referencia
- Fuente de los datos
- Responsable de la toma de datos
- Prioridad
- Tendencia o evolución
- Datos

#### Función

- Para tener los procesos bajo control y garantizar los resultados
- Para mejorar el nivel del servicio

#### Características

- Cuantitativos
- Cualitativos
- Comparativos
- Fiables
- Sencillos
- Compatibles con otros indicadores
- Concretos

Medición de la calidad

- Planificar el control de la calidad
- Verificar los productos
- Elaboración de inventarios
- Diseño de un plan de calibración
- Realizar planes de mantenimiento de los equipos

#### Principales

Principales indicadores:

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

INDICAS: es una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de atención médica

Objetivos

- Incorporar a las instituciones los indicadores INDICAS
- Fomentar el registro de la información
- Hacer del INDICAS instrumento de apoyo
- Hacer uso y análisis de la información obtenida

Opera a través de

Dos sistemas:  
1.- sistema local  
2.- Sistema nacional(web)

¿Quién opera?

- Nivel federal: dirección general de calidad y educación en salud
- Nivel estatal: responsable estatal coordina a través de gestores de calidad

Formado

Por 7 indicadores a través de ellos monitorea los procesos de la atención a los usuarios, para facilitar la toma de decisiones encaminados a la mejora de las unidades médicas

# UNIDAD IV

## 4.2 DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

Según ISO 9001  
Uno de los puntos  
claves de un  
sistema de gestión  
de calidad son los  
procesos mediante  
indicadores

### Criterios

- Selección del indicador
- Denominación del indicador
- Forma de cálculo (su especificación y fuentes de información)
- Definición de responsabilidad es
- Definición de umbrales y objetivos

### Selección

- Evolución de las áreas, procesos o parámetros conflictivos, reales o potenciales
- La información sobre el coste de los recursos
- La fiabilidad del proceso de captación de la información y su explotación

Denominación del  
indicador

Corresponde al  
concepto VALORAR.  
A la hora de  
desarrollar los  
indicadores hay  
que considerar que  
aporten valor

Forma de  
cálculo:  
es el sistema que  
se emplea para  
computar la  
información y  
llegar al  
resultado

Forma de  
representación:

- Diagramas
- Tabla cifrada
- Colores
- Símbolos
- Dibujos
- etc.

Monitoreo de los  
indicadores: a través  
de la producción,  
análisis y la  
interpretación de  
datos e información

Pasos para evaluar  
la calidad de los  
indicadores de  
salud

1.- Examinar la  
integridad de los  
datos completos y  
válidos que  
componen el  
indicador

2.- Del paso 2 al 5  
se evalúan los  
valores observados  
y esperados para el  
indicador (lugar y  
tiempo)

### Características

- Accesibles
- Aplicables
- Confiables
- Indicador exacto en cuanto a su metodología de cálculo y consistente
- Disponibles
- Observables
- Relevantes y oportunos
- Representativos
- Válidos
- Verificables

# UNIDAD IV

## 4.3 DESARROLLO PRACTICO DE CASOS

### Indicadores de calidad

El concepto se refiere a la capacidad específica de la institución para responder rápida y directa a las necesidades de los usuarios

#### Diseño

- Denominación del indicador
- Como los calculamos
- Forma de representación
- Definición de responsabilidades
- Donde estamos y cual es el objetivo

#### Selección

- Se deben desarrollar aquellos indicadores que son rentables para la organización

#### Características

- Grado de cumplimiento de los objetivos
- Evolución de los factores
- Análisis de áreas

### ¿ Como se calcula?

- Recuento
- Grado de medida o estimación sobre una escala de valor
- Porcentaje
- Ratio
- Una nota estimada en función de una tabla de datos

#### Evaluación

Mark Graham Brown en 1996

- Prioridad de mediciones para cada indicador
- Personal encargado de la recolección de datos
- Recursos asignados a la tarea

- Diagrama causa-efecto
- Hoja de verificación
- Gráficos de control
- Histograma
- Diagrama de pereto
- Diagrama de dispersión
- Estratificación

### No pueden faltar:

- Cobertura
- Eficacia
- Volumen de ventas
- Satisfacción del cliente
- Competitividad

### Indicadores para evaluar los servicios de salud

#### Estructura

- Accesibilidad
- Disponibilidad

#### Proceso

- Productividad
- Rendimiento
- Intensidad de uso
- Extensión de uso un la promoción
- Utilización
- Calidad (integridad, contenidos, destreza, oportunidad, continuidad)

# CONCLUSIÓN

**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD ES EL CONJUNTO DE ACCIONES Y HERRAMIENTAS, CON EL OBJETIVO DE EVITAR FUTUROS ERRORES EN EL PROCESO DE PRODUCTOS O SERVICIOS. LA GESTION DE LA CALIDAD BUSCA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFERTADOS A LA POBLACIÓN; ESTA GARANTIA SE LOGRA A TRAVES DE LOS INDICADORES DE CALIDAD, ESTOS SE ENCARGAN DE EVALUAR Y MEDIR LOS ESTANDARES FIJADOS POR LA EMPRESA BUSCANDO MEJORAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFERTADOS A LA POBLACIÓN**



# **BIBLIOGRAFIA**

**ANTOLOGIA UDS ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN  
SISTEMAS DE SALUD, CUARTO CUATRIMESTRE.**

**PAG: 1- 49.**