



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.