



Nombre del Alumno: YONNY ALEXANDER SANTIAGO GARCÍA

Nombre del tema: UNIDAD III y IV

Nombre de la materia: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD

Nombre del profesor: D.A NELVA GÁLVEZ GARCÍA

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN EN SISTEMAS DE SALUD

CUATRIMESTRE: 4

UNIDAD III PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD

en medicina:

es el conjunto de mediciones o procedimientos realizados por el personal de salud para el cuidado de los pacientes

3.1 CONCEPTOS

la

atención a la salud también se denomina asistencia

es

conjunto de procesos para concretar la provisión de prestaciones y cuidados de salud al individuo, familia, etc.

objetivo

- conservar la salud de las personas
- recuperar la salud de quienes se han enfermado
- detectar y evitar el agravamiento de las enfermedades
- conservar la salud
- aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos

FUNCIONES

- prevención primaria
- prevención secundaria
- promoción
- cuidados de complejidad

proceso de atención forma parte del episodio de atención

- procedimientos diagnósticos
- preventivos
- administrativos
- terapéuticos
- derivaciones
- seguimiento

para

evaluación de los resultados sanitarios de un proceso de atención

CARACTERÍSTICAS

- efectividad
- seguridad
- calidad
- análisis costo-beneficio
- eficiencia

para

Donavedian: se puede medir a través de 7 pilares de la calidad

pilares

1. eficacia
2. efectividad
3. eficiencia
4. optimización
5. accesibilidad
6. legitimidad
7. equidad

gestión de procesos



ES

imprescindible establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los propios procesos



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



indicadores de resultados:
• son aquellos relacionados directamente midiendo el grado de eficacia sobre el usuario



indicadores de desarrollo de procesos:
• son aquellos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso midiendo aspectos relacionados con las actividades



3.2 ANALISIS DE PROCESOS

implica mirar todos los componentes de un proceso



- entradas
- salidas
- mecanismos
- controles



gestión de la comunicación



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



revisión de los procesos: objetivo:

- analizar los datos e indicadores y se realizaran las modificaciones para realizar los resultados



evaluación: última etapa del ciclo administrativo:
• procesos sistemático y científico que determina el grado de cumplimiento de una estructura



1. definir el sujeto
2. estructura
3. procesos
4. resultados
5. criterios



tipos de criterios:

- políticas
- métodos
- normas
- situación de la organización
- situación de otras organizaciones
- situación de la comunidad



aspectos para evaluar la estructura



1. disponibilidad
2. accesibilidad

aspectos que nos permite evaluar la estructura



1. productividad y rendimiento
2. calidad técnica
3. resultados

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

al hablar de oportunidades de mejora se puede hacer en dos sentidos diferentes



1. relativo a la empresa: se debe analizar y ejecutar en el caso que lo decida la dirección de la empresa
2. relativo al sistema de gestión: debemos analizar y establecer las mejoras necesarias para optimizar el sistema de gestión implementado



identificación del contexto de la organización



- evaluación de riesgos
- toma de decisiones

oportunidades de mejora:

- mejora en la metodología
- cambiar la metodología
- nuevas estrategias de ventas



planificación de las oportunidades de mejora:

- establecer plazo de tiempos, recursos, acciones y responsabilidades



ISO 9001



deben ser identificados, evaluados y tomadas en cuenta en la toma de decisiones

gestión de riesgo moderna



contribuye a un valor numérico al riesgo



con el

objetivo de aumentar la satisfacción del cliente



a través de



- oportunidades
- riesgos

UNIDAD IV MEDICIÓN DE LA CALIDAD

indicadores de calidad que requieren supervisión constante

- realistas
- efectistas
- sensibles
- visibles
- económicos

- generales
- específicos
- servicio
- satisfacción
- conformidad

indicadores de gestión

miden el resultado final de los resultados de la empresa

estándar:

- nivel de calidad que la empresa desea alcanzar

4.1 INDICADORES DE CALIDAD

es

herramientas y sistemas que posee una empresa

para

medir el funcionamiento de sus procesos

1. cuantitativo
2. cualitativo

para

evaluar la calidad de los:

- procesos
- productos
- servicios

medición de la calidad

- planificar el control de la calidad
- verificar los productos
- elaboración de inventarios
- planes de mantenimiento

principales indicadores:

- cobertura de mercado
- satisfacción del cliente
- cobertura de mercado

INDICAS

herramienta que permite monitorear indicadores de calidad en las instituciones de servicios de atención médica

objetivo

incorporar a las instituciones los indicadores: INDICAS

2 sistemas

1. sistema local
 2. sistema nacional
-
1. sistema federal
 2. estatal

formado por 7 indicadores que monitorean los procesos de atención a los usuarios para la toma de decisiones a la mejora de las unidades medicas

4.2 DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

uno de los puntos claves de un sistema de gestión de calidad

son los

procesos mediante indicadores

critérios

- selección de indicadores
- denominación del indicador
- forma de cálculo
- definición de responsabilidades
- definición de objetivos

selección

- evolución de las áreas
- información sobre el coste de los recursos
- fiabilidad del proceso de captación de la información

denominación del indicador

corresponde al concepto valor y que aporten valor

forma de cálculo

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

forma de representación

- colores
- diagrama
- tablas cifradas
- dibujos

monitoreo de los indicadores

- a través de la producción, análisis e interpretación de los datos

pasos para evaluar la calidad de los indicadores

- examinar la integridad de los datos completos
- el paso dos al cinco se evalúan los valores observados y esperados

características

- accesibilidad
- aplicables
- confiables
- disponibles observables
- verificables
- representativos

4.3 DESARROLLO PRACTICOS DE CASOS

indicadores de calidad

capacidad específica de la institución para responder a las necesidades de los usuarios

diseño

- denominación del indicador
- forma de representación
- definición de responsabilidades
- cual es el objetivo

selección

se deben desarrollar aquellos indicadores que son rentables para la organización

se calcula

- grabado de medida
- recuento
- porcentaje
- ratio
- nota

evaluación Mark Graham 1996

para determinar la evaluación de indicadores de calidad

- periodicidad de mediciones
- personal encargado para la recolección de datos
- recursos asignados a las tareas

herramientas

- diagrama causa-efecto
- hoja de verificación
- gráficos de control
- diagrama de Pareto
- estratificación

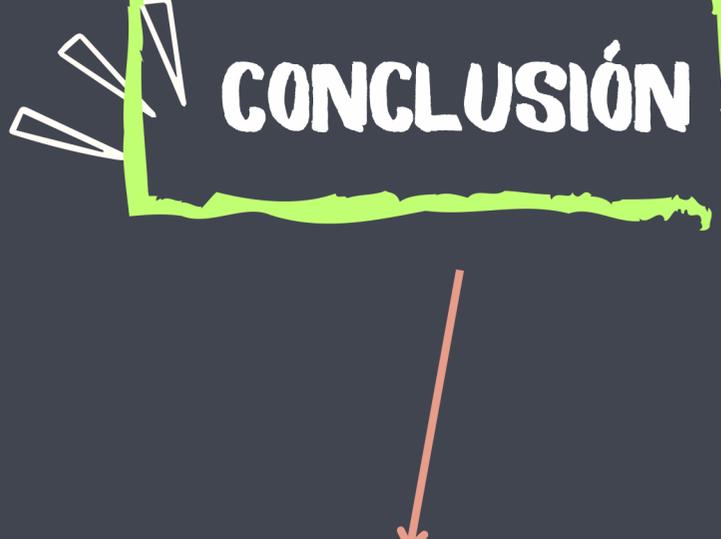
indicadores para evaluar los servicios de salud

estructura
disponibilidad
accesibilidad

procesos

productividad
rendimiento
intensidad de uso
promoción
utilización
calidad
contenidos
oportunidad
continuidad

CONCLUSIÓN



Los indicadores de calidad aplicados en los sistemas de salud , son una herramienta que nos permite medir; un evento o una practica mediante la evaluación por medio de gráficas, encuestas, etc. con el objetivo de mejorar la atención de los procesos brindadas para la institución a los consumidores, analizando .los procesos, criterios, participación, estrategias y conocimiento reflejada en la satisfacción de los consumidores

GRACIAS