

Nombre del Alumno: Aguilar López Yovani Leticia

Nombre del tema: unidad III Y IV

Parcial: tercero

Nombre de la Materia: administración de la calidad en sistemas de salud

Nombre del profesor: MASS. NELVA GALVEZ

Nombre de la Licenciatura: Maestría en administración en sistemas de salud

Cuatrimestre: 4° cuatrimestre



Guadalupe Grijalva a 19 de octubre de 2023

Introducción

Bien sabemos que como maestrantes tenemos un sin fin de herramientas para forjar mejores condiciones en el servicio de salud así como también procesos que nos llevarán de la mano para un mejor emprendimiento y así poder brindarle a nuestros pacientes una excelente calidad de atención y trato durante su estancia y recuperación.

PROCESOS DE ATENCION A LA SALUD

Conjunto de interacciones entre este y los profesionales de la salud

objetivo

Ofrecer una buena experiencia durante la atención

Funciones

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

Componentes

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

Formas de evaluación

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

Pilares de calidad

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

PROCESOS DE ATENCION A LA SALUD

Análisis de procesos

Ejercicio de analizar procesos para identificar oportunidades con el objetivo de mejorar la forma en que se opera

Indicadores

magnitud asociada a una característica (del resultado, del desarrollo del proceso, de las actividades, de la estructura).

permite, a través de su medición en periodos sucesivos y por comparación, evaluar, periódicamente, dicha característica y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Indicadores de resultados

Indicadores del desarrollo de los procesos

Gestión de la documentación

punto clave dentro de un Sistema de Gestión por Procesos

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

Fases de evaluación

- Definir el sujeto
- Estructura
- Proceso
- Resultados
- Criterios

Aspectos para evaluación de la estructura

Disponibilidad y accesibilidad

Aspectos para evaluar el proceso

- Productividad y rendimiento
- Calidad
- Amenidades
- Eficacia
- Resultados
- Eficiencia
- Etc.

PROCESOS DE ATENCION A LA SALUD

Identificación de oportunidades de mejora a partir del análisis de los procesos

hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento

oportunidades de mejora

Evidencia de mejora

Oportunidades de mejora

oportunidades según ISO 9001

Relativo a la empresa

relativo al sistema de gestión

- identificación del contexto de la organización
- Evaluación de riesgos
- Registro de objetivos
- Registro de indicadores
- Acta de reunión de la revisión de sistemas

- Lanzar un nuevo producto en el mercado
- Fusión o venta de la compañía
- Apertura de nuevas sedes (nacional y/o internacional).
- Nuevas líneas de producción
- Traslado de las instalaciones a una nueva localización
- Reestructuración de la deuda de la empresa
- Salida a bolsa
- Automatización y robotización de la empresa...

Enfoque basado en el riesgo

el riesgo es negativo y la oportunidad positiva

MEDICION DE LA CALIDAD

INDICADORES DE CALIDAD

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

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

Deben ser

- Realistas
- Efectivas
- Visibles
- Sensibles
- Económicos

Clasificación

- Generales
- Específicos
- Ponderados

Componentes

- ❑ Indicador: lo que se quiere medir
- ❑ Unidades de medida: Ratios: Monitor/alumno, Tiempo, Porcentaje
- ❑ Valores de referencia: nivel mínimo y máximo admisible
- ❑ Fuente de los datos: de donde se extraerán los datos (encuestas, informes, informes de no conformidades)
- ❑ Responsable de la toma de datos
- ❑ Periodicidad: Diario, semanal, mensual, etc
- ❑ Tendencia o evolución deseada
- ❑ Datos: resultados obtenidos para el indicador

Principales indicadores

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

MEDICION DE LA CALIDAD

DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD

Se reúnen todas las características necesarias que darán pie a saber si es posible (y factible) realizar una medición de impacto

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

SELECCIÓN

indicadores que sean rentables para la organización

PASOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS INDICADORES DE SALUD

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

CARACTERISTICAS

- Accesibles
- Aplicables
- Confiables
- Disponibles
- Observables
- Representativos
- Verificables
- Validos
- Relevantes y oportunos

Desarrollo practico de casos

diseño

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

Selección

- Grado de cumplimiento de los objetivos asignados y de las acciones derivadas;
- Evolución de los factores críticos de éxito de la organización o área evaluada (satisfacción de clientes y partes interesadas, resultados económicos, productividad, clima laboral...);
- Análisis de las áreas, procesos o parámetros conflictivos o con problemas reales o potenciales.

Conclusión

La salud integral comprende un estado de bienestar en todos los aspectos: físico, biológicos, cognitivos etc., se enfoca en la promoción y mantenimiento de la calidad del ser humano como personal de salud, cualquier efecto en la salud repercute en todas las áreas. Es por ello que nosotros como personal debemos tener una buena calidad de atención mediante los procesos y normas las cuales nos ayudaran o guiaran para tener una completa satisfacción al usuario

Bibliografía

Antología, Administración de la calidad en Sistemas de Salud Maestría en: Administración en Sistemas de la Salud/Cuarto Cuatrimestre septiembre-diciembre 2023