



**Mi Universidad**

**CUADRO SINOPTICO**

***Nombre del Alumno: Sahira Hioselin Martinez Ortiz***

***Nombre del tema: ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION DE LA SALUD.***

PROCESOS DE LA ATENCION DE LA SALUD

3.1 Conceptos

3.2 Análisis de procesos

3.3 Identificación de oportunidades de mejora a partir del

Análisis de procesos

UNIDAD IV

MEDICION DE LA CALIDAD

4.1 Indicadores de calidad

4.2 Diseño, monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad

4.3 Desarrollo practico de casos

***Nombre de la Materia: Administración de la Calidad en Salud.***

***Nombre de la Maestría: Administración en sistemas de salud.***

***Cuatrimestre: Cuarto cuatrimestre.***

***20 de octubre del 2023 Tapachula de Córdoba y Ordoñez. Chiapas.***

# \* DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD.

## \* MAIN IDEA

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.

## \* INDICADORES

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.

## \* Selección de indicadores

Selección de indicadores Existen muchos indicadores que se pueden desarrollar que probablemente son interesantes para la organización

## \* DENOMINACIÓN DEL INDICADOR

La denominación corresponde a la definición del concepto a valorar. Por ejemplo: rapidez de gestión, número de nuevos clientes, nivel de satisfacción de los clientes externos y/o internos, índice de accidentalidad, productividad mensual, etcétera.

## \* FORMA DE CÁLCULO

La forma de cálculo es el sistema que se emplea para computar la información y llegar al resultado. Consecuentemente, debería recoger las definiciones de los términos y las observaciones necesarias y la periodicidad con la que se calcula el indicador (diario, semanal, mensual, trimestral, anual).

## \* EJEMPLO

un recuento, un grado de medida o una estimación sobre una escala de valor, un ratio o porcentaje, una nota estimada en función de una tabla de datos, etcétera

## \* INDICADOR DE CALIDAD

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.

## \* EJEMPLO

Por ejemplo: el indicador «rapidez de gestión comercial», puede quedar especificado como «plazo medio mensual entre la solicitud de oferta y su envío

## \* INDICADORES PARA EVALUAR LOS SERVICIOS DE SALUD

El marco conceptual incorporará indicadores de: I. Estructura Los aspectos que se evalúan dentro de la estructura son: I.1 Accesibilidad: se refiere a la condición variable de la población de utilizar o ser atendido por el sector salud formal.

## 4.1 INDICADORES DE CALIDAD

### INDICADORES DE CALIDAD

s indicadores de calidad son las 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.

Generales: índices de incumplimiento de requisitos sobre un servicio global. ||  
Específicos: similares a los anteriores pero referidos a un tipo de servicio concreto o a una casuística de fallos determinada. ||  
Ponderados: considerando una valoración, no necesariamente económica, de la importancia del fallo - incumplimiento

### CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Según la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), un correcto sistema de gestión de la calidad ha de tener ciertas características, recogidas en la Norma ISO 9001

Cómo se mide la calidad de un producto? Si definimos la palabra calidad de forma genérica, sería el grupo de características que hacen que un objeto satisfaga una necesidad concreta. En el caso empresarial, es muy importante la idea que tiene el cliente del servicio o producto, según cómo haya satisfecho la necesidad que tenía el cliente.

Planificar el control de la calidad El plan definido por la empresa para medir la calidad ha de estar muy detallado e ir alineado con los objetivos de la empresa. En este plan deben definirse varios elementos: Los procesos y sistemas que hay que medir para lograr productos sin errores. - Las características que ha de tener el producto o servicio para que garantice su calidad. - El equipo de personas que medirá y comprobará correctamente los productos y servicios.

### QUÉ INDICADORES DE CALIDAD SELECCIONAR?

A la hora de seleccionar los indicadores más adecuados para un proceso, lo primero que hay que saber es que deben implantarse en los procesos más influyentes en la calidad del producto final, en los más importantes para los resultados o en los que están más debilitados y por debajo del estándar de calidad.

indicadores en salud son parte de una metodología que permite evaluar, medir u objetivar en el tiempo, comportamientos o resultados relacionados con el proceso de atención de salud.

Objetivos Específicos ||  
Incorporar a las instituciones del sector salud al Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS).

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

RELATIVO A LA EMPRESA

debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio.

EJEMPLO

- 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

EXAMPLO

- Nuevas líneas de producción
- Traslado de las instalaciones a una nueva localización
- Restructuración de la deuda de la empresa
- Salida a bolsa
- Automatización y robotización de la empresa

RELATIVO AL SISTEMA DE GESTIÓN

n este caso, las oportunidades de mejora se pueden ir asociadas a cada uno de los procesos de la empresa.

PLANIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

El origen de las oportunidades de mejora que se vayan a realizar, es necesario establecer una planificación de las acciones a llevar a cabo para poder alcanzar la meta (plazo de tiempo, recursos, acciones, responsabilidades...)

PLANIFICACIÓN DE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Una organización exitosa es aquella que de manera consistente busca la mejora continua. E

MATRIZ DAFO

Identificación del contexto de la organización, como por ejemplo, la realización de la matriz DAFO, donde se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.

APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES SEGÚN ISO 9001

oportunidades según ISO 9001, al igual que los riesgos, deben ser identificadas, evaluadas y tenidas en cuenta en la toma de decisiones.

¿CÓMO ENTENDER LAS OPORTUNIDADES SEGÚN ISO 9001?

determinar los factores que pueden causar desviaciones en sus procesos de calidad, desviaciones con efectos positivos (oportunidades) y negativos (riesgos).

## REVISIÓN DE LOS PROCESOS.

Con la revisión de los procesos se analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos.

. En ESTRUCTURA se evalúa el propósito de la organización, los recursos físicos, humanos y financieros del mismo y su organización. Todos ellos describen el agente de la atención de la salud. En estructura se incluyen además las existencias de normas y la organización de su persona, su característica es que es relativamente estable, que funciona para producir atención ó es un atributo del ambiente de la atención, además que influye sobre la clase de atención, que se proporciona.

DEFINIR LOS CRITERIOS a evaluar, estos son las bases para MEDIR. Los criterios o las normas deben ser específicos para la estructura, el proceso ó los resultados

EVALUACIÓN es 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 o un conjunto de acciones, y los resultados de salud obtenidos.

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

