



**Mi Universidad**

## **Mapa conceptual**

**Nombre del Alumno:** Blanca Natali Vázquez Roblero

**Nombre del tema:**

*Unidad III Procesos de la atención de la salud.*

*Unidad IV Medición de la calidad.*

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

**Nombre del profesor:** *Nelva Gálvez García.*

**Nombre de la Maestría:** *Maestría en Administración en Sistemas de Salud.*

**Cuatrimestre:** *IV*

# UNIDAD III PROCESOS DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

Es

**El conjunto de intervenciones o procedimientos realizados por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud**

**Analisis de procesos**

Por medio de

Indicadores

Es

Una magnitud asociada a una característica que permite evaluar y verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se divide en

Indicadores de resultados

Se mide el grado de eficacia o el impacto directo sobre el cliente/usuario.

Indicadores del desarrollo de los procesos

Son aquéllos relacionados con la eficacia y eficiencia del proceso, midiendo aspectos relacionados con las actividades.

Gestion de la documentacion

Es

Un proceso seguido para la elaboración, uso y revisión de la documentación relativa a los procesos de una Unidad o Servicio determinado.

Evaluacion

Es

Medir, comparar y formarse un juicio.

Fases

1. Definir el sujeto a evaluar
2. Estructura
3. Proceso
4. Resultados
5. Criterios

Aspectos a evaluar

- Productividad y rendimiento
- Calidad técnica, interpersonal y amemidades
- Efectividad
- Eficacia
- Eficiencia

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

Se divide

Relativo a la empresa

Es un

Análisis de nuevas oportunidades que harán crecer, diversificar, aumentar la productividad y el alcance.

Por medio de

- Identificación del contexto de la organización (DAFO).
- Evaluación de riesgos
- Toma de decisiones
- Plan de acción (diagrama de gantt)
- Acta de reunión de la revisión del sistema

Relativo al Sistema de gestion

Consiste en

Analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

Por medio de

- Acta de la revision del sistema de gestion .
- Analizar riesgos asociados
- Registro de indicadores

**OPORTUNIDADES DE ISO 9000**

# UNIDAD IV MEDICION DE LA CALIDAD

Por medio de

## Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)

Una herramienta que permite registrar y monitorear indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud.

### Sistemas

Se divide en

#### Sistema local

- Levantamiento de encuestas, por medio de preguntas.
- Registro de la información de manera local.
- Implantación de acciones de mejora.
- Evaluar las acciones de mejora.
- Publicar resultados de las acciones de mejora.

#### Sistema Nacional (web)

Se envía la información a través de la Plataforma Nacional, se hace el análisis de resultados de periodos anteriores para evaluar y realizar comparaciones con otras unidades.

### Acciones esenciales para la seguridad del paciente

- Identificar el paciente.
- Comunicación efectiva.
- Seguridad en el proceso de medicación.
- Seguridad en los procedimientos.
- Reducción del riesgo de infecciones dentro de la unidad.
- Prevención de caídas
- Registro y análisis de eventos centinelas.
- Cultura de seguridad del paciente.

### Diseño de indicadores de calidad

Según

#### Criterios de ISO 9001

Son

- Selección del indicador
- Denominación del indicador
- Forma de cálculo
- Forma de representación
- Definición de responsabilidades
- Definición

### Monitoreo

Por medio de

#### La evaluación

#### Consideraciones

- Periodicidad de mediciones para cada indicador o grupo de indicadores.
- Personal encargado de la recogida de datos.
- Recursos asignados a la tarea.

#### Indicadores para evaluar

Se divide en

#### Estructura

- Accesibilidad
- Disponibilidad

#### Indicadores de procesos

- Productividad
- Rendimiento
- intensidad de uso o concentración
- Extension de uso
- Utilización
- Calidad
- Eficacia

# CONCLUSION

El proceso de atención a la salud, como menciona la antología, es un conjunto de intervenciones o procedimientos realizados por el personal de salud para el cuidado de los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

Para la realización de dichas acciones y como se mencionó anteriormente, el servicio de salud ha dado muchos avances, y dentro de ello cabe recalcar la calidad con la que se realiza dicho proceso.

En la presente antología, menciona acerca del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS), que es una herramienta que permite el registro y monitoreo de indicadores de calidad ya estipulados por las organizaciones de la salud para su servicio en cada una de las unidades. Este proceso se realiza mediante encuestas de preguntas y respuestas al usuario o cliente para saber si la atención fue de calidad o no, esto lo realiza personal capacitado que trabaja en la misma unidad y también un comité formado por usuarios de la comunidad a la que pertenece, para así poder ser evaluados, y con ello hacer un plan de mejora continua para la solución de los problemas más relevantes. Esta información se envía a nivel local y después a nivel nacional, así con ello se puede comparar con otras jurisdicciones y ver estrategias y avances de otras unidades para poder ser implementadas y brindar una buena atención. En las encuestas viene desde el trato al paciente, información que se brinda a cada paciente como la entrega de medicamentos. El ISO 9001 encontramos la Norma de facilitar oportunidades para aumentar la satisfacción del cliente.

Los indicadores han sido de gran importancia al día de hoy pues, han aumentado las actualizaciones en el recurso tanto humano como financiero y eso nos da la pauta para seguir mejorando en la atención al paciente, las acciones esenciales para la seguridad del paciente por ejemplo ha sido de gran apoyo para evitar riesgos, pues no solo curar si no también prevenir enfermedades si como situaciones de riesgo que se presentan en algunas enfermedades.

# REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- DOF - Diario Oficial de la Federación
- GARCIA, N. G. (2023). *ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD* (Vol. III Y IV). COMITAN DE DOMINGUEZ, CHIAPAS, MEXICO: I. ORGANIZACIÓN DE UN PROYECTO | 2023 | ECONOMIPEDIA