



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

*Nombre del Alumno: JUVENTINO MENDEZ DIAZ*

*Nombre del tema: UNIDAD III Y IV*

*Parcial: IER*

*Nombre de la Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD*

*Nombre del profesor: DRA, NELVA GALVEZ GARCIA*

*Nombre de la Licenciatura : MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE LA SALUD*

*Cuatrimestre: 4TO.*

# UNIDAD III PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD

## 3.1 Conceptos

**PROCESOS DE ATENCIÓN:** conjunto de intervenciones o procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

## 3.2 Análisis de procesos

mirar todos los componentes de un proceso – entradas, salidas, mecanismos y controles – inspeccionar cada componente individualmente y cómo interactúan para producir resultados.

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

Es un hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento. se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

### proceso de atención

- ✓ Procedimientos diagnósticos
- ✓ Procedimientos preventivos
- ✓ Procedimientos terapéuticos
- ✓ Procedimientos administrativos
- ✓ Derivaciones
- ✓ Seguimiento.

### Evaluar el proceso de atención

- se miden ..
- ✓ Efectividad
  - ✓ Calidad
  - ✓ Seguridad
  - ✓ Análisis de costo-beneficio o eficiencia.

### Avedis Donabedian

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

### Indicador

Un indicador es una magnitud asociada a una característica que 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

el conjunto de informaciones que se requieren, para el correcto labor de los procesos de trabajo..

**CRITERIOS:**  
Estructura, proceso, resultado, planeación de la metodología, recolección de datos, análisis de información, actuación, reevaluación.

### Revisión de los procesos

EVALUACIÓN es medir, comparar y formarse un juicio.

- FASES:**
- ✓ Definir el sujeto
  - ✓ Estructura
  - ✓ Proceso
  - ✓ Resultado
  - ✓ Definir los criterios

### Aspectos que permiten evaluar en los procesos

- ✓ Productividad y rendimiento.
- ✓ Calidad
- ✓ Resultados
- ✓ Efectividad
- ✓ Eficacia
- ✓ Eficiencia

### Sentidos de la mejora

**relativo a la empresa:** análisis de nuevas oportunidades que harán crecer, diversificar, aumentar la productividad y el alcance

**Relativo al sistema de gestión:** analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado.

### Evidencia documental

- EMPRESA.:**
- ✓ DAFO
  - ✓ Evaluación de riesgos
  - ✓ Planificación de acciones
  - ✓ Registro de objetivos
  - ✓ Registro de indicadores

- Sistema de gestión:**
- ✓ Acta de la revisión del SG
  - ✓ Riesgos asociados

### Planificación de oportunidades de mejora

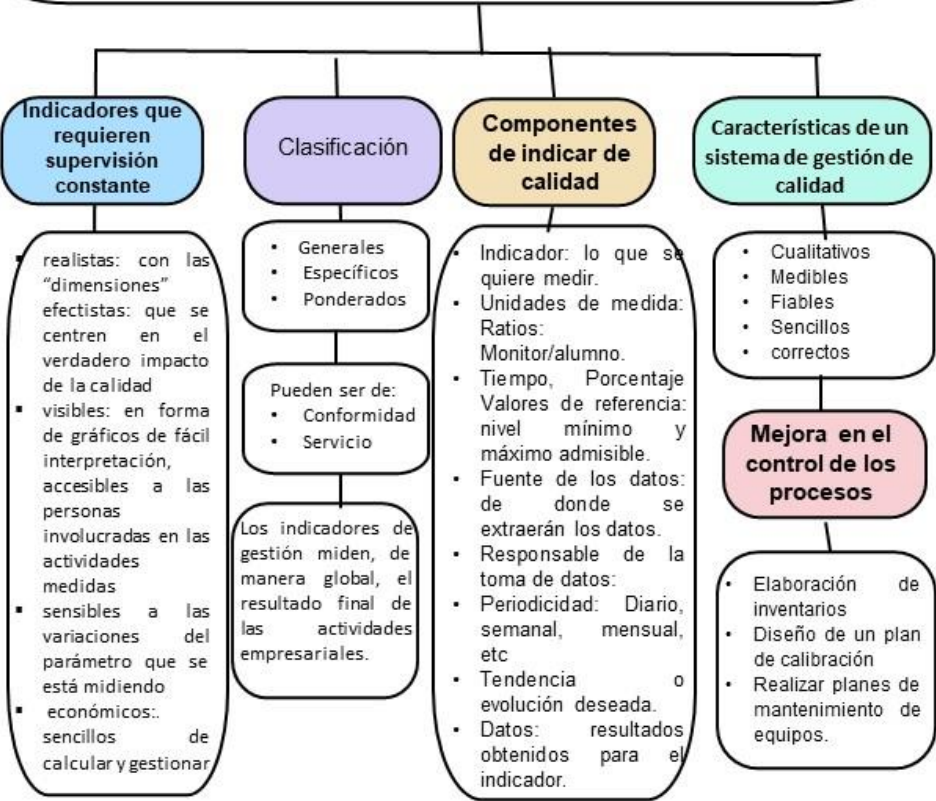
- 1.- Hacerse con los servicios de agentes externos (una empresa de asesoría, un consultor, un asesor, etc.) y fomentar el cambio desde fuera.
- 2.- fomentar el cambio de manera interna, con recursos propios y siguiendo alguna técnica determinada.
- 3.- Convivencia con los problemas en el día a día.

Aprovechar las oportunidades según ISO 9001. enfoque basado en riesgos

# UNIDAD 4: MEDICIÓN DE LA CALIDAD

## 4.1 Indicadores de calidad

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.



## 4.2 Diseño, monitoreo, y evaluación de los indicadores de calidad

El 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. Para realizar un buen diseño de los indicadores deberemos formalizar el sistema de indicadores

