



Nombre de la alumna: Lisset Gpe. Ramos Ballinas

Catedrático: Nelva Galvaez

Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud

4° Cuatrimestre

Trabajo: Mapa Conceptual.

### UNIDAD III PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD.

#### Conceptos

El proceso de atención en medicina es el conjunto de **intervenciones** o procedimientos realizados, o indicados, por el personal de salud para cuidar a los pacientes y subsanar sus problemas de salud.

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la **provisión de prestaciones y cuidados de salud** a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

Está constituido por los siguientes componentes:

- ❑ Procedimientos diagnósticos
- ❑ Procedimientos preventivos
- ❑ Procedimientos terapéuticos
- ❑ Procedimientos administrativos
- ❑ Derivaciones

#### ANÁLISIS DE PROCESOS

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

**INDICADORES DE RESULTADOS:** Son aquéllos indicadores relacionados, directamente, con la finalidad y la misión propia de la Unidad o Servicio, midiendo 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. Algunos ejemplos de este tipo de indicadores.

La gestión de la documentación es un punto clave dentro de un Sistema de Gestión por Procesos. consiste en el proceso seguido para la elaboración, uso y revisión de la documentación

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

Una oportunidad de mejora es un **hallazgo en el cual sí existe un cumplimiento**, pero a pesar de ello se determina, bajo criterios objetivos, que existe un margen de mejora para optimizar más una actividad, tarea o proceso concreto.

El primero, **relativo a la empresa**. Es decir, debemos analizar y ejecutar, en el caso que lo decida la Dirección de la empresa, las oportunidades de mejora del negocio. Nos referimos al análisis de nuevas oportunidades que harán crecer, diversificar, aumentar la productividad y el alcance.

El segundo, **relativo al sistema de gestión**. Es decir, debemos analizar y establecer las mejoras necesarias, para optimizar el sistema de gestión implementado. Naturalmente, si mejoramos el sistema de gestión, también mejoraremos la efectividad de la organización.

## UNIDAD IV MEDICIÓN DE LA CALIDAD

### INDICADORES DE CALIDAD

son las herramientas y sistemas que posee una empresa para medir el funcionamiento de sus procesos. A pesar de que históricamente han sido cuantitativos, poco a poco aparecen nuevos modelos que consideran otros factores más cualitativos, como la competitividad o la satisfacción de los consumidores.

estos modelos han de poder cuantificarse para poder medirse y compararse. Para entender los indicadores primero hay que ver de qué forma se usan.

miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales. Un **estándar** responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar.

### DISEÑO DE INDICADORES DE CALIDAD.

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.

Existen muchos indicadores que se pueden desarrollar que probablemente son interesantes para la organización. No obstante, los recursos de toda organización son limitados y sólo debemos desarrollar aquellos indicadores que sean rentables para la organización.

La evaluación de indicadores de salud debe involucrar, en la medida de lo posible, a las personas clave relacionadas con la producción, el análisis y la interpretación de datos e información.

### PASOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS INDICADORES DE SALUD

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

Del 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.

Por la importancia que representa el utilizar indicadores, estos deben cumplir las siguientes características o criterios<sup>13</sup>: Accesibles: de fácil comprensión, ya sea que se refiera a algo absoluto o relativo, tasa, razón, índice, grupo de población, sector económico, producto, sexo, edad, región geográfica, etc.

# CONCLUSIÓN.

RETOMANDO CADA UNO DE LOS TEMAS PODEMOS OBSERVAR QUE TODOS TIENEN UN MISMO OBJETIVO, BUSCAR UNA CALIDAD EN CUANTO ATENCIÓN RESUMIREMOS CON NUESTRAS PROPIAS PALABRAS QUE ES CALIDAD Y ES EL GRADO EN QUE LOS SERVICIOS DE SALUD PARA LAS PERSONAS Y LOS GRUPOS DE POBLACIÓN INCREMENTAN LA PROBABILIDAD DE ALCANZAR RESULTADOS SANITARIOS DESEADOS Y SE AJUSTAN A CONOCIMIENTOS PROFESIONALES BASADOS EN DATOS PROBATORIOS.

ACTUALMENTE EN MUCHAS DEPENDENCIAS NO TIENEN BUENA ATENCIÓN EN CUANTO A LOS PACIENTE ES POR ESO QUE MUCHOS NO ASISTEN A UNA UNIDAD MEDICA PARA TRATARSE.