



**Mi Universidad**

## MAPA CONCEPTUAL

Nombre del Alumno: Héctor Leonardo Funes Morales

Nombre del tema

**PROCESOS DE LA ATENCIÓN A LA SALUD**

**MEDICIÓN DE LA CALIDAD**

Nombre de la Materia:

**ADMINISTRACION DE LA CALIDAD EN SISTEMAS DE SALUD**

Nombre del profesor: **Nelva Gálvez García**

Nombre de la Maestría:

Maestría en Administración de Sistemas de Salud

Cuatrimestre: **Cuarto Cuatrimestre**

# MEDICIÓN DE LA CALIDAD

## INDICADORES DE CALIDAD

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

Indicadores de calidad que requieren supervisión constante de la gestión: realistas, efectistas, visibles, sensibles, económicos

Clasificación de los Indicadores de calidad: Generales, Específicos, Ponderados, Conformidad, Servicio, Satisfacción

Componentes de un indicador de calidad: Indicador, Unidades de medida, Valores de referencia, Fuente de los datos, Responsable de la toma de datos, Periodicidad, Tendencia o evolución deseada, Datos

Su objetivo es: Contar con un sistema integral de medición para el Sistema Nacional de Salud que integre evidencias de mejora de la calidad técnica, calidad percibida y calidad en la gestión adecuado a las necesidades de información y evaluación de líneas de acción del Sistema Integral de Calidad en Salud (SICALIDAD)

¿Cuál es su impacto en la salud?  
Monitorea los procesos de la atención a los usuarios mediante el uso de indicadores

Este fue el inicio de las ocho acciones esenciales para la seguridad del paciente, las cuales aplican tanto para los entornos hospitalarios como ambulatorio

Las ocho acciones son:  
Identificación del paciente, Comunicación Efectiva, Seguridad en el proceso de medicación, Seguridad en los procedimientos, Reducción del riesgo de Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud (IAAS), Reducción del riesgo de daño al paciente por causa de caídas, Registro y análisis de eventos centinela, eventos adversos y cuasi fallas, Cultura de seguridad del paciente

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

Para realizar un buen diseño de los indicadores deberemos formalizar el sistema de indicadores. cada usuario ha de aplicar los siguientes criterios en función de sus necesidades:

- \*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.

## Desarrollo practico de casos

Diseño: Un indicador de calidad no debe dar lugar a interpretaciones diferentes, debe ser conciso

Los conceptos que pueden considerarse a la hora de definir los indicadores son los siguientes:

- 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.

Existen muchos indicadores posibles que se pueden desarrollar, y probablemente todos ellos interesantes para la organización. No obstante, los recursos de toda Organización son limitados y por ello sólo se deben desarrollar aquellos indicadores que son «rentables» para la Organización, es decir, aquellos para los cuales la importancia de la información que simbolizan justifique el esfuerzo necesario para su obtención.

# PROCESOS DE ATENCIÓN A LA SALUD

## ¿que es?

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

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

## Evaluar el proceso de atención

Para evaluar los resultados sanitarios de un proceso de atención, se miden diferentes características de sus intervenciones o procedimientos:

- \*Efectividad
- \*Calidad
- \*Seguridad
- \*Análisis de costo-beneficio o eficiencia

Los procesos de atención médica, según Avedis Donabedian, se pueden medir a través de siete pilares de la calidad:

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

## 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

En la gestión por procesos resulta imprescindible establecer indicadores para medir, evaluar y revisar los propios procesos.

INDICADORES DE RESULTADOS  
INDICADORES DEL DESARROLLO DE LOS PROCESOS  
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN REVISIÓN DE LOS PROCESOS.  
Con REVISIÓN DE LOS PROCESOS.  
Con

## 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.

Oportunidades de mejora, podemos hacerlo en dos sentidos diferentes:

- \*relativo a la empresa.
- \*relativo al sistema de gestión

## **CONCLUSIÓN**

El proceso de atención en salud 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, 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. Para evaluar los resultados sanitarios de un proceso de atención, se miden diferentes características de sus intervenciones o procedimientos: \*Efectividad \*Calidad \*Seguridad \*Análisis de costo-beneficio o eficiencia.

Los indicadores de calidad son las herramientas y sistemas que posee una empresa para medir el funcionamiento de sus procesos. Para realizar un buen diseño de los indicadores deberemos formalizar el sistema de indicadores. cada usuario ha de aplicar los siguientes criterios en función de sus necesidades: \*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.

## **BIBLIOGRAFIA**

- <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/5551605ce170a3d62ce04704cf70d320.pdf>
- Proceso de atención a la salud conceptos - Bing
- Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre, consulta el 16 de octubre, 2021
- Microsoft Word - vol62-1-1994.doc (revistamedicahondurena.hn),
- Encontrando oportunidades de mejora en la organización - Impulso (impulsoconsultores.pe)
- Oportunidad de mejora definición - Microsoft Bing Search
- Proceso de atención - Wikipedia, la enciclopedia libre
- Aprovechar las oportunidades según ISO 9001 (escuelaeuropeaexcelencia.com) □ [Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad]
- APA Alberto Cajal. (14 de abril de 2021). Indicadores de calidad. Lifereder. Recuperado.
- Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) Autor, Secretaría de Salud, Fecha de publicación 04 de julio de 2016, Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
- <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/que-es-el-sistema-indicas-43776>
- <https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/> <https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/index2.php>
- <http://asesordecalidad.blogspot.com/2015/01/disenio-de-los-indicadores-de-calidad.html#.YWo29xpBzIU>
- <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>
- <https://calidadparapymes.com/indicadores-de-calidad/>