



Mi Universidad

Cuadro Sinóptico

Nombre del Alumno: Ana Cristina Mendez Sontay

Nombre del tema: Aplicación de la calidad en los sistemas de salud

Parcial: I parcial

Nombre de la Materia: Administración de la calidad en sistemas de salud

Nombre del profesor: Mabel Domínguez Aguilar

Nombre de la Licenciatura: Maestría en Administración en Sistemas de Salud

Cuatrimestre: 4to

Lugar y Fecha de elaboración

Frontera Comalapa, Chiapas 19/10/2024

APLICACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD

Hace mención

La calidad está considerada como un elemento estratégico en las organizaciones que producen productos o servicios y le permite posicionarse delante el cliente y la competencia. Esta posición estratégica se considera fundamental y es objeto del interés de la alta dirección.

Dentro de ella hay una Normativa

El plan de calidad o acción de calidad que queramos llevar a cabo, lo primero que debemos considerar es la existencia de una normativa legal que establece un marco de obligado cumplimiento.

NORMA Oficial Mexicana

NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Que establece los criterios de funcionamiento y atención en los servicios de urgencias de los establecimientos para la atención médica.

El Sistema Nacional de Salud

se proporcione con calidad y seguridad, es indispensable que los establecimientos para la atención médica de los sectores público, social y privado, cuenten con los recursos humanos y materiales suficientes e idóneos, así como que dispongan de criterios claros y homogéneos

Objetivos

- garantizar la prestación de servicios
- atenuar
- detener e incluso revertir la gravedad

Acreditaciones y/o certificaciones de obligado cumplimiento

Es una autoevaluación que realizan los centros en función de unos estándares a cumplir entregados por la administración correspondiente y que posteriormente son evaluados y auditados por agentes externos debidamente certificados a tal efecto.

Gestión de la calidad en los sistemas de salud

Compromiso de la alta dirección con la calidad

En una gran organización como es un hospital, el situar la calidad en el interés de la alta dirección, es vital para que ésta tenga la consideración e importancia necesaria entre los diferentes temas que ocupan a los equipos directivos.

Joint Commission

Una acreditación por la Joint Commission establece que un determinado hospital o centro médico cumple con una serie de estándares de calidad y seguridad, validando la excelencia en la atención sanitaria.

APLICACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD

Joint Commiss

ISO

Es el acrónimo para International Standard Organization, una organización internacional no gubernamental compuesta — actualmente— por 165 organismos nacionales de normalización.

La norma se basa en 7 principios de gestión de la calidad:



Principios de calidad según ISO 9001



Modelo EFQM.

Gestión por procesos en un hospital

Estructura organizativa

En sanidad, tradicionalmente, la sistemática organizacional especialmente en el entorno hospitalario se ha gestionado por departamentos funcionales o áreas de especialidad médica que permitían dar respuesta a la necesidad de desarrollo científico y técnico distintivo de cada ámbito.

Concepto de «proceso»

En estas definiciones que permiten establecer cuáles son las características propias de un proceso: a partir de un inicio se describen una serie de actividades interrelacionadas y transformadoras, con un objetivo final o consecución de un resultado.

Tipos de proceso

1. Procesos clave: Definen aquello a lo que se dedica la organización
2. Procesos estratégicos: Son los procesos de gestión, los que establecen los objetivos estratégicos recogiendo la información
3. Procesos de apoyo: Asignan recursos para el desarrollo de las actividades de la organización

APLICACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD

Implementación de la gestión por procesos

Es un cambio de paradigma, de visión y de cultura de la organización que pasa a ser vista como un todo, escalando los muros divisorios que separan departamentos, direcciones y unidades.

Gestión por procesos en un entorno hospitalario

Fase 1: planificación:

Priorizar aquellos procesos que afecten a mayor número de usuarios/clientes/pacientes.

Fase 2: implementación:

La comunicación eficaz de los logros que se vayan sucediendo en la implementación es otro aspecto relevante que debe permitir la motivación del personal y su sensibilización acerca de la gestión por procesos.

Fase 3: evaluación:

La evaluación del sistema no debe limitarse únicamente a la recogida de datos de todas las fuentes posibles.

Fase 4: Mejora continua:

Para mejorar el sistema como comentábamos en el apartado anterior—, la recogida de datos por sí misma no tiene utilidad si no se acompaña del análisis pormenorizado de los mismos.

APLICACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD

Elaboración de un Plan de Calidad y Seguridad del Paciente en un hospital

Estrategia y políticas de calidad

Es un Plan de Calidad en una organización hospitalaria responde a la necesidad de establecer los objetivos, líneas de trabajo y acciones que lleven a la excelencia en el desarrollo de las actividades diarias, estableciendo responsabilidades

Organización de la calidad

Los objetivos de calidad es necesario establecer el sistema organizativo que facilite su consecución. Hay diferentes posibilidades organizativas y cada institución deberá elegir

Objetivos de los Planes de Calidad y Seguridad del Paciente

Directrices establecidas en las políticas de calidad de una organización se orientan hacia:

- o Aumentar la eficiencia.
- o Disminuir la variabilidad.
- o Garantizar la satisfacción de los grupos de interés.
- o Promover y mejorar la seguridad de los pacientes (y de todos los grupos de interés en todos los niveles de la institución).

Plan de Acción

Cada objetivo puede disponer de varias acciones vinculadas y para cada una de ellas es necesario determinar el alcance, el equipo de trabajo, la responsabilidad y un cronograma o fecha de consecución.

Sistemas de evaluación

La efectividad alcanzada en la consecución de los objetivos establecidos en el plan de calidad y seguridad del paciente debe producirse en varios niveles

Bibliografía

- César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid, 2006
- BarquínCalderón, M. *Dirección de Hospitales*. 7ª edición. McGraw Hill Interamericana. México, 2004.
- Ross A, Luis J, Infante A (2000). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Salud Publica
- Aguirre-Gas H (1993). Calidad de Atención Médica. México DF: Conferencia Interamericana de Seguridad Social.