



Nombre del Alumno: *Stefany Hernández Cruz*

Nombre del tema: *Aplicación de la Calidad en los Sistemas de Salud*

Parcial: *2°*

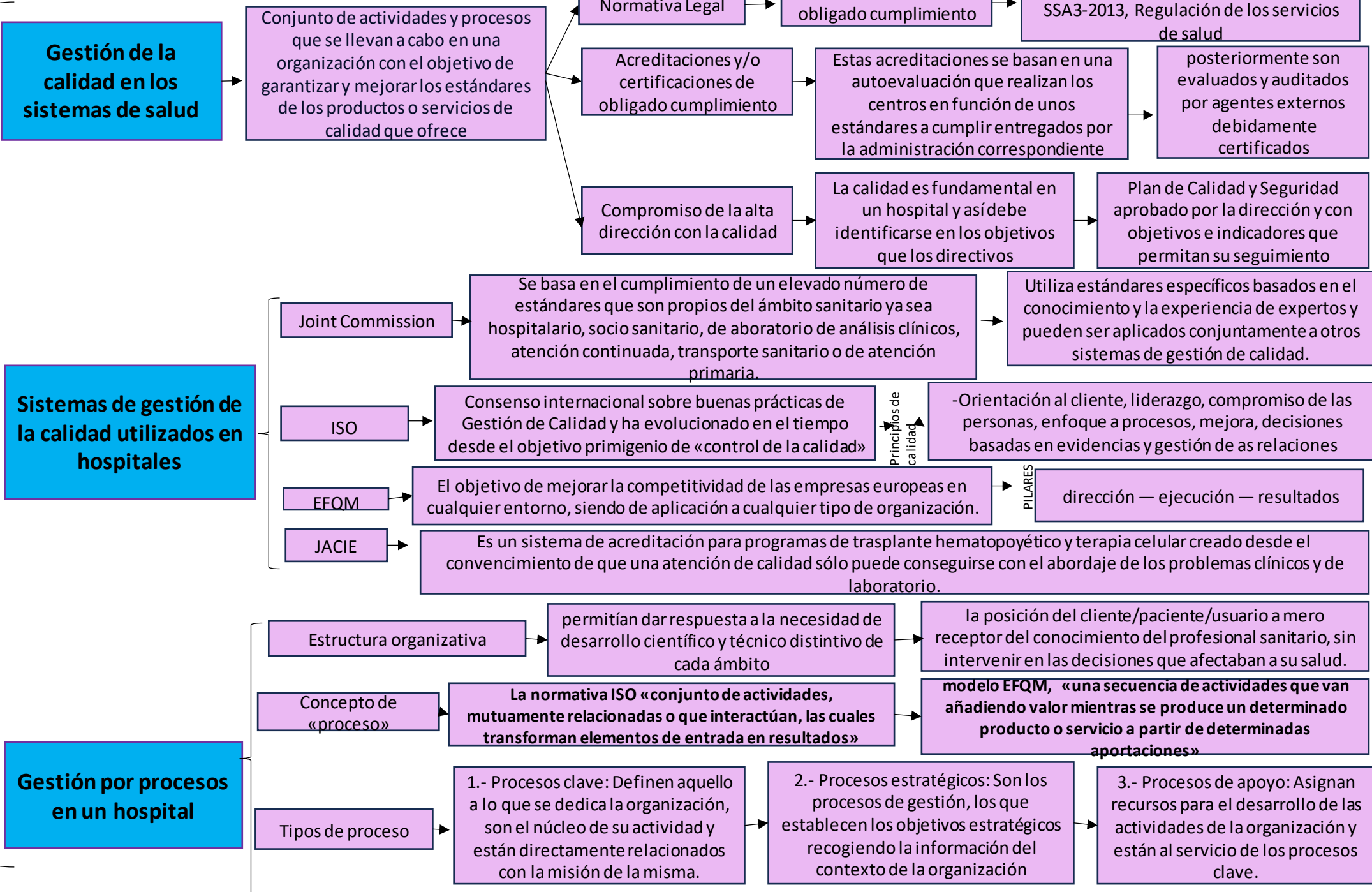
Nombre de la Materia: *Administración de la Calidad en sistemas de Salud*

Nombre del profesor: *Mabel Domínguez*

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

Cuatrimestre: *4°*

APLICACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SISTEMAS DE SALUD



Gestión de la calidad en los sistemas de salud

Conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en una organización con el objetivo de garantizar y mejorar los estándares de los productos o servicios de calidad que ofrece

Normativa Legal

Establece un marco de obligado cumplimiento

NORMA Oficial Mexicana NOM-027-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud

Acreditaciones y/o certificaciones de obligado cumplimiento

Estas acreditaciones se basan en una autoevaluación que realizan los centros en función de unos estándares a cumplir entregados por la administración correspondiente

posteriormente son evaluados y auditados por agentes externos debidamente certificados

Compromiso de la alta dirección con la calidad

La calidad es fundamental en un hospital y así debe identificarse en los objetivos que los directivos

Plan de Calidad y Seguridad aprobado por la dirección y con objetivos e indicadores que permitan su seguimiento

Sistemas de gestión de la calidad utilizados en hospitales

Joint Commission

Se basa en el cumplimiento de un elevado número de estándares que son propios del ámbito sanitario ya sea hospitalario, socio sanitario, de laboratorio de análisis clínicos, atención continuada, transporte sanitario o de atención primaria.

Utiliza estándares específicos basados en el conocimiento y la experiencia de expertos y pueden ser aplicados conjuntamente a otros sistemas de gestión de calidad.

ISO

Consenso internacional sobre buenas prácticas de Gestión de Calidad y ha evolucionado en el tiempo desde el objetivo primigenio de «control de la calidad»

Principios de calidad

-Orientación al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, decisiones basadas en evidencias y gestión de las relaciones

EFQM

El objetivo de mejorar la competitividad de las empresas europeas en cualquier entorno, siendo de aplicación a cualquier tipo de organización.

PILARES

dirección — ejecución — resultados

JACIE

Es un sistema de acreditación para programas de trasplante hematopoyético y terapia celular creado desde el convencimiento de que una atención de calidad sólo puede conseguirse con el abordaje de los problemas clínicos y de laboratorio.

Gestión por procesos en un hospital

Estructura organizativa

permitían dar respuesta a la necesidad de desarrollo científico y técnico distintivo de cada ámbito

la posición del cliente/paciente/usuario a mero receptor del conocimiento del profesional sanitario, sin intervenir en las decisiones que afectaban a su salud.

Concepto de «proceso»

La normativa ISO «conjunto de actividades, mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados»

modelo EFQM, «una secuencia de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones»

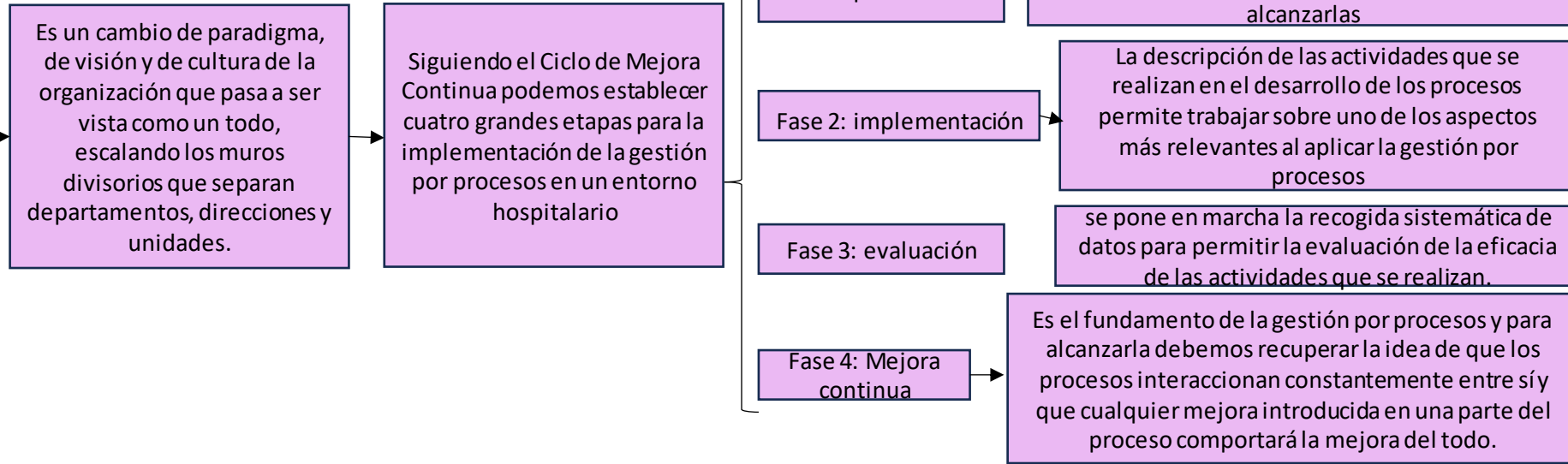
Tipos de proceso

1.- Procesos clave: Definen aquello a lo que se dedica la organización, son el núcleo de su actividad y están directamente relacionados con la misión de la misma.

2.- Procesos estratégicos: Son los procesos de gestión, los que establecen los objetivos estratégicos recogiendo la información del contexto de la organización

3.- Procesos de apoyo: Asignan recursos para el desarrollo de las actividades de la organización y están al servicio de los procesos clave.

Implementación de la gestión por procesos



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

