

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	XV
CAPÍTULO 1: AUDITORÍA MÉDICA Y EPIDEMIOLOGÍA.....	1
Introducción.....	1
Acceso a la institución.....	3
Información de los servicios y la atención del usuario.....	3
Solicitud y otorgamiento de citas de medicina y odontología general	4
Proceso de referencia y contrarreferencia	5
Dispensación de medicamentos, buenas prácticas de mantenimiento y manejo de medicamentos pendientes.....	6
Atención de quejas.....	7
Clasificación de las quejas.....	7
Programas de promoción y prevención	10
CAPÍTULO 2: LA ENFERMEDAD COMO PROCESO	13
Historia natural de la enfermedad.....	15
Niveles de prevención	16
Prevención primaria.....	16
Prevención secundaria.....	17
Prevención terciaria.....	17

CAPÍTULO 3: CONCEPTOS DE CALIDAD.....	19
Historia de la calidad.....	19
Los procesos de la salud y la calidad	21
La dificultad en la definición.....	23
La Calidad.....	26
Los atributos de la calidad.....	28
De estructura	28
De proceso	29
De resultados	30
 CAPÍTULO 4: LA EPIDEMIOLOGÍA: UN MÉTODO.....	 31
El concepto	31
Concepto de epidemia	34
 CAPÍTULO 5: LA MEDICIÓN EN EPIDEMIOLOGÍA Y CALIDAD	 37
Las variables	38
Escala o niveles de medición	38
La escala o nivel nominal	39
La escala o nivel ordinal.....	39
Escala de intervalo	40
Escala de razón o numéricas.....	40
Características de la medición	41
Validez de la medición	41
Confiabilidad de la medición (consistencia interna)	42
Exactitud	42
Precisión.....	42
Sesgo y Error.....	43
 CAPÍTULO 6: MEDIDAS DE FRECUENCIA DE LA ENFERMEDAD.....	 45
El concepto de indicador	46
Frecuencias absolutas	47
Frecuencias relativas	48
Medidas más frecuentes.....	53
Medidas de mortalidad	53
Tasa de letalidad	55
Frecuencias proporcionales o tasas de mortalidad proporcional	56
Tablas de vida	56
Indicadores de morbilidad.....	56

CAPÍTULO 7: EL DISEÑO DE INDICADORES Y LA EVALUACIÓN

DE LA CALIDAD.....	67
Uso de los indicadores	67
Estándares y niveles de referencia de un indicador	67
La referencia histórica	68
Referencia por comparación con estándares.....	68
Referencia por consenso	68
Referencia por los elementos teóricos.....	69
Referencia por el requerimiento de los usuarios	69
Referencia por competencia	69
Referencia por nivel de consideración política – planeación.....	69
Referencia por responsabilidad	69
Tipos de indicadores	70
Indicadores de gestión.....	70
Indicadores de logro	71
Los indicadores centinelas de casos	71
Los indicadores trazadores	71
Formulación de los indicadores.....	71
Ensayo de los indicadores	72
Diccionario de indicadores	72
Calificación de los indicadores	72
El modelo de evaluación de la calidad.....	73
El contexto	74
Las estructuras o entradas.....	74
Los procesos.....	74
Las salidas o resultados	75
Aspectos para el monitoreo.....	76
Las variables	77
Red de variables.....	77
Indicadores y productividad de los servicios de salud hospitalarios	82
Oportunidad de atención	90
Índice de satisfacción del cliente externo.....	92
Eficiencia financiera	92
Indicadores por departamento hospitalario	92
De producción.....	92

CAPÍTULO 8: GESTIÓN Y MEJORAMIENTO

CONTINUO DE LA CALIDAD	97
Herramientas para obtener y presentar información	99
Grupos de enfoque	99
Encuestas.....	99
Listados de verificación	101

Gráficos e histogramas	101
Ley de Pareto	102
Gráficas de tendencia.....	105
Gráficas de funcionamiento y control.....	106
Diagramas de dispersión.....	107
Diagrama de flujo de procesos	108
<i>Brainstorming</i> o tormenta de ideas	108
Diagrama de afinidad o diagrama KJ	109
Diagrama de causa efecto o diagrama de espina de pez	109
Matrices de decisión	111
Diagrama de árbol.....	114
Planes de acción	114
Tablero de mejoramiento de la calidad.....	115
Círculos de calidad	115
El <i>Benchmarking</i>	116
CAPÍTULO 9: POBLACIÓN Y MUESTREO.....	119
Métodos de muestreo.....	121
Muestreo no probabilístico o intencional.....	121
Muestreo al azar o probabilístico.....	121
Muestreo aleatorio simple	122
Muestreo sistemático	122
Muestreo estratificado.....	122
Muestreo por conglomerados.....	125
El tamaño de la muestra	125
CAPÍTULO 10: LA MUESTRA EN INVESTIGACIÓN EN SALUD	127
Función de la estadística.....	127
Población y muestra	127
Representatividad de la muestra.....	128
Muestras no probabilísticas.....	129
Algunos conceptos básicos.....	129
Tamaño de la muestra en estudios descriptivos	129
Tamaño de n para una proporción	130
Tamaño de n para un promedio	131
Tamaño de la muestra en estudios analíticos.....	131
El tamaño de la muestra	132
Ejemplo	133
Ejemplo	134

CAPÍTULO 11: EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA	135
La utilidad.....	138
La Vigilancia en Salud Pública.....	139
Tipos de vigilancia epidemiológica.....	141
Componentes del sistema de vigilancia epidemiológica	144
Las entradas	145
El proceso.....	145
Las salidas.....	145
La retroalimentación	145
El perfil epidemiológico.....	146
Las variables demográficas (Perfil demográfico)	147
Variables del estado de salud	147
Influencias del medio ambiente	147
Condiciones de vida	147
Estudios epidemiológicos especiales	147
Vigilancia por el método de los trazadores	148
Definición de trazadores	148
CAPÍTULO 12: LOS ESTUDIOS EPIDEMIOLÓGICOS	151
La estrategia epidemiológica.....	152
Los diseños de investigación epidemiológica	152
Series de casos.....	154
Estudios de corte transversal o de prevalencia	154
Investigación analítica	154
Investigación cuantitativa y cualitativa.....	155
Los médicos y los estudios clínico-epidemiológicos	156
Ventajas y limitaciones de los diferentes estudios epidemiológicos	157
CAPÍTULO 13: LA MEDICINA BASADA EN EVIDENCIA.....	159
Búsqueda de la evidencia	161
Las guías de práctica clínica	162
Elaboración de las guías de práctica clínica	163
Etapas en el desarrollo de guías de práctica clínica.....	164
Análisis de la evidencia.....	166
CAPÍTULO 14: LA CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	169
Biodisponibilidad	172
Bioequivalencia	172
Buenas prácticas de manufactura (BPM)	175
Garantía de calidad de los medicamentos	176
Uso racional de medicamentos	177
Buenas prácticas de almacenamiento de medicamentos	178

Buenas prácticas de distribución	178
Buenas prácticas de dispensación.....	179

CAPÍTULO 15: SALUD, SISTEMAS Y EL PROCESO

INDIVIDUAL DE ATENCIÓN	181
La calidad y el enfoque de sistemas	181
La cibernética.....	184
Los sistemas.....	184
Componentes de un sistema	186
Retroalimentación	187
Clases de sistemas	187
Sistema de atención	188

CAPÍTULO 16: PLANEACIÓN, ELABORACIÓN Y

CONDUCCIÓN DE ENCUESTAS	193
El cuestionario	195
Diseño del cuestionario.....	196
Redacción del cuestionario.....	198
Tipos de preguntas.....	200
Orden del cuestionario.....	203

CAPÍTULO 17: LA GARANTÍA DE LA CALIDAD

Sistema de garantía de la calidad	210
La monitorización o evaluación del desempeño	211
El manual de garantía de calidad.....	212
El manual de procedimientos.....	213
Atención de las quejas, reclamos y sugerencias	214
Acciones correctoras y preventivas	214

CAPÍTULO 18: LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

Definición	217
Auditoría médica, clínica, de servicios o integral	218
Objetivos de la auditoría clínica (del proceso individual de atención)	220
Objetivos de la auditoría de Gestión	221
Tipos de auditorías	221
Auditoría interna o de primera parte	222
Auditoría externa o de segunda parte	222
Auditoría de certificación o de tercera parte	222
Clasificación según el área.....	223
Fases de la auditoría	224
Planificación	224

Preparación	225
Ejecución	225
Seguimiento	228
Unidad de auditoría y costos.....	228
Modelo de auditoría de cuentas médicas	230
Auditoría del sistema de vigilancia de los costos.....	232
El método epidemiológico y la auditoría.....	233
Descripción del problema	233
Marco teórico	234
Definición de técnicas	234
Marco metodológico.....	235
Universo y muestra	235
Técnicas de recolección de datos.....	235
Procedimiento e instrumentos de medición	235
Resultados y recomendaciones	236
La auditoría de los servicios de salud.....	237
Principios básicos para elaborar instrumentos de auditoría.....	238
Lista de chequeo	239
Ponderación de las áreas de una entidad de salud.....	239
BIBLIOGRAFÍA	243