

# CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>XV</b>
<b>CAPÍTULO 1: AUDITORÍA MÉDICA Y EPIDEMIOLOGÍA.....</b>	<b>1</b>
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
<b>CAPÍTULO 2: LA ENFERMEDAD COMO PROCESO .....</b>	<b>13</b>
Historia natural de la enfermedad.....	15
Niveles de prevención .....	16
Prevención primaria.....	16
Prevención secundaria.....	17
Prevención terciaria.....	17

<b>CAPÍTULO 3: CONCEPTOS DE CALIDAD.....</b>	<b>19</b>
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
 <b>CAPÍTULO 4: LA EPIDEMIOLOGÍA: UN MÉTODO.....</b>	 <b>31</b>
El concepto .....	31
Concepto de epidemia .....	34
 <b>CAPÍTULO 5: LA MEDICIÓN EN EPIDEMIOLOGÍA Y CALIDAD .....</b>	 <b>37</b>
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
 <b>CAPÍTULO 6: MEDIDAS DE FRECUENCIA DE LA ENFERMEDAD.....</b>	 <b>45</b>
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**

<b>DE LA CALIDAD.....</b>	<b>67</b>
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**

<b>CONTINUO DE LA CALIDAD .....</b>	<b>97</b>
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
<b>CAPÍTULO 9: POBLACIÓN Y MUESTREO.....</b>	<b>119</b>
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
<b>CAPÍTULO 10: LA MUESTRA EN INVESTIGACIÓN EN SALUD .....</b>	<b>127</b>
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

<b>CAPÍTULO 11: EL SISTEMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA .....</b>	<b>135</b>
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
 <b>CAPÍTULO 12: LOS ESTUDIOS EPIDEMIOLÓGICOS .....</b>	 <b>151</b>
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
 <b>CAPÍTULO 13: LA MEDICINA BASADA EN EVIDENCIA.....</b>	 <b>159</b>
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
 <b>CAPÍTULO 14: LA CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS .....</b>	 <b>169</b>
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**

<b>INDIVIDUAL DE ATENCIÓN .....</b>	<b>181</b>
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**

<b>CONDUCCIÓN DE ENCUESTAS .....</b>	<b>193</b>
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

