

Tema 3

Gestión de los servicios enfermeros. Importancia, tendencias actuales. Producto enfermero. Cartera de servicios. Métodos de evaluación.



Vídeo presentación tema 3

1

¡¡IMPORTANTE!!:

- Los tipos de **sistemas sanitarios** son preguntados con frecuencia.
- La fase más preguntada es la de planificación sanitaria, hay instrumentos que se utilizan en esta fase como el **análisis DAFO** o la **matriz CAME**, que son preguntados.
- La **gestión por procesos** en la que se sitúa al paciente/cliente en el centro de la organización.
- **GRD y CRG**, para qué se utilizan.
- El **Modelo Kaiser Permanente** se utiliza para clasificar la población en 4 niveles y con ello determinar acciones a seguir con la cronicidad y asignar enfermos a la enfermera gestora de casos.
- La **cartera de servicios comunes del SNS**.
- Los distintos tipos de **evaluación** también han sido preguntados en distintas ocasiones.

1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Según autores el proceso administrativo se puede dividir en varias *fases*. Estudiaremos la división de G. Terry: *planificación, organización, dirección y control/evaluación*.

Tipos de planificación según amplitud: Normativa (de normas o política), Estratégica (cambios duraderos a largo plazo), Táctica (actividades a corto-medio plazo), Operativa (acciones a corto plazo, acción directa, define detalle).

2. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS.

Sistema sanitario.

Analizaremos el concepto de sistema y veremos los distintos sistemas sanitarios centrándonos en:

- *Sistema sanitario español*, entendido como la integración de todos los recursos asistenciales.

- *Sistema Autonómico de Salud* (Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública) definido como conjunto de centros, hospitales y servicios de salud de la Comunidad Valenciana, gestionados por la Conselleria bajo la responsabilidad de la Generalitat Valenciana.

- **Normativa:** Ley de Cohesión y Calidad del SNS, 2003 (establece acciones de coordinación y cooperación de las administraciones Sanitarias como medio para asegurar a los ciudadanos el derecho a la protección de la salud).
- El *Consejo Interterritorial* como órgano de coordinación y cooperación sanitaria entre los sistemas autonómicos y la administración del estado.

Gestión clínica.

- **Macrogestión.** Política sanitaria. Consiste en la intervención del Estado. Fundamentos: la epidemiología, la salud pública y la economía de la salud.
- **Mesogestión.** Gestión de centros. Motivar coordinar. Direcciones de área.
- **Microgestión.** Gestión clínica. Es la toma de decisiones vinculada directamente con los pacientes, están involucrados los profesionales. 70% de las decisiones. Modelos de gestión.

Modelos de gestión.

El SNS utiliza distintas *fórmulas para concertar con compañías y entidades privadas* otros tipos de gestión a través de diversas fórmulas de concierto de servicios. Suele realizarse a través de un pago que se firma en un contrato a más/menos largo plazo y que en función del gobierno existente, se impulsará o no.

Gestión de los servicios de enfermería.

Basada en la gestión de recursos humanos y en el control de la calidad de la actividad de enfermería.

Objetivos: cumplir las metas de la organización y de la división de enfermería, mantener la calidad de la atención al usuario de acuerdo a las condiciones existentes, potenciar la motivación de los trabajadores del servicio y la satisfacción de los usuarios respecto a su área correspondiente, incrementar las capacidades de los colegas y de los subordinados, desarrollar un espíritu de trabajo en equipo y una alta moral de trabajo, responder a las necesidades de cambio de la organización y del personal.

Problemas y tendencias actuales.

Gestión por procesos y tipos de procesos: conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido.

Objetivo: convertir al cliente/paciente en el eje esencial sanitario y realizar una gestión horizontal y matricial.

Se pueden identificar los costes de la actividad y la calidad con la que se realizan los procesos asistenciales

3. PRODUCTO SANITARIO Y PRODUCTO ENFERMERO.

Tipos de productos sanitarios desde el punto de vista de la producción y del paciente: intermedio, final, central, tangible y ampliado.

Cuantificación y evaluación de los productos sanitarios: sistemas de clasificación de pacientes (CIE, Case-Mix, GRD, CMBD y CRG).

4

4. CARTERA DE SERVICIOS

Conjunto de técnicas, tecnologías y procedimientos, basadas conocimiento y experimentación científica, mediante las cuales se hacen efectivas las prestaciones sanitarias.

La Cartera de Servicios determina los servicios mínimos para prestar a población y las herramientas de medida para el cálculo de servicios conseguidos.

El catálogo de prestaciones incluye las prestaciones recogidas en Real Decreto 1030/2006, del 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su autorización. En dicho catalogo la prestación de servicios viene clasificada en ocho grupos.

5. MÉTODOS DE EVALUACIÓN.

Conjunto de procedimientos o técnicas de análisis dirigidos a evaluar el impacto de opciones o cursos de acción alternativos sobre el bienestar de la sociedad, teniendo en cuenta que los recursos son limitados en relación con sus aplicaciones beneficiosas potenciales:

- Evaluación económica.
- Análisis de minimización de costes.
- Análisis coste-efectividad.
- Análisis coste-utilidad.
- Análisis coste-beneficio.
- Análisis de coste-eficacia.