

Programa Calidad de la Atención Médica

4. El modelo de Gestión de Calidad en Salud 2016

**Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud**

21-22 de enero de 2016

CONTENIDOS

1. Evolución del enfoque de calidad en las organizaciones
2. Importancia del sistema de gestión de calidad en los establecimientos de salud
3. Que es el Modelo de Gestión de Calidad en Salud
4. Sistema Macro, meso. micro
5. Que es un sistema de gestión de Calidad en Salud
6. Como funciona un Sistema de Gestión de Calidad en Salud
7. Evolución de un Sistema de Gestión de Calidad en Salud
8. Papel del COCASEP en la calidad
9. Premio Nacional de Calidad en Salud y reconocimiento al mérito
10. Un caso por resolver.

1. Evolución del enfoque de calidad en las organizaciones

< S VIII
Producir sin
considerar costo o
esfuerzo para
satisfacer al cliente.
Productos únicos



1780
Revolución
Industrial
Producción en
masa



1901
Producción en
cadena
Henry Ford



1939
Segunda Guerra
Mundial
Asegurar eficacia del
armamento en
cantidad suficiente



1945
Post guerra producir
para satisfacer las
demandas
insatisfechas



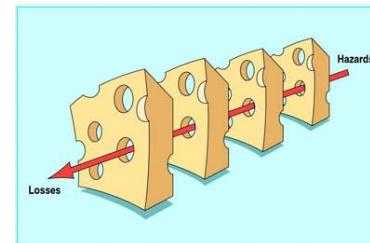
1940
Inicios de la industria
Textil



1946
Post Guerra Japón
Hacer las cosas bien
a la primera



1956
Control Total de
calidad
El trabajador es
solamente un factor ,
carece de
responsabilidad en la
producción



1961
Aseguramiento de la
calidad
Cero defectos. Los
fallos provienen de
errores humanos



1965
Calidad Total
Centrada en la
satisfacción del
cliente mediante el
empleado

2. IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Seguridad

- Se estima que uno de cada diez pacientes hospitalizado sufrirá un incidente que le provocará daño durante su estancia.
- El día de hoy 1,4 millones de personas están sufriendo en el mundo alguna infección contraída en el entorno sanitario.
- uno de cada diez ingresos en el hospital es debido a reacciones adversas a medicamentos.
- La falta de seguridad en la atención es considerada hoy en día como **un problema de salud pública mundial**.
- La mitad de los incidentes que provocan daño podrían haberse evitado con los estándares actuales de cuidados sanitarios.

2. IMPORTANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Estudio IBEAS (2007) Argentina, Costa Rica, Colombia, México y Perú
Resultados de la Prevalencia de eventos adversos en hospitales de Latinoamérica

Eventos adversos más frecuentes en LATINOAMÉRICA:

- | | |
|---|------|
| 1.- Neumonías nosocomiales | 9.4% |
| 2.- Infecciones de herida quirúrgica | 8.2% |
| 3.- Úlceras por presión | 7.2% |
| 4.- Complicaciones relacionadas con cirugías o procedimientos | 6.4% |
| 5.- Sepsis o bacteriemia | 5% |

Principales eventos adversos identificados en MÉXICO:

- | | |
|---|------|
| 1.- Neumonías asociadas a la atención | 5.2% |
| 2.- Infecciones de herida quirúrgica | 5.6% |
| 3.- Complicaciones relacionadas con cirugías o procedimientos | 5.6% |
| 4.- Bacteriemias | 6.9% |

¿QUE ES LA CALIDAD?

- Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera:

"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes"

Calidad: "Es el grado en el que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados deseados en salud y son consistentes con los conocimientos profesionales actualizados, ofreciendo el mayor beneficio con el menor riesgo, utilizando los medios disponibles"

3. QUE ES EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Modelo: Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo; Esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja, que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento.
- Sistema: Conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.
- Gestión. Acción y efecto de administrar.
- Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan; Dirigir una institución; Ordenar, disponer, organizar, en especial los bienes; Graduar o dosificar el uso de algo, para obtener mayor rendimiento de ello o para que produzca mejor efecto.

<http://dle.rae.es/>

3. QUE ES EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor; Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas.
- La calidad, se ha definido como aquéllas características de los bienes o servicios, a partir de los cuales es posible calificarlos como aceptables o inaceptables, buenos o malos, deseables o indeseables. (R.W. Hoyer, 2001)
- Salud: Conjunto de las condiciones físicas en que se encuentra un organismo en un momento determinado; Conjunto de condiciones mínimas de salubridad de una población determinada, que los poderes públicos tienen la obligación de garantizar y proteger.

<http://dle.rae.es/>

3. QUE ES EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Modelo de Gestión de Calidad en Salud: Esquema que deberán tomar como base los Establecimientos de Atención Médica, Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Tratamiento, así como Áreas Administrativas y de Calidad de las instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud para alcanzar los resultados de valor a través de la atención centrada en el usuario, con liderazgo, planeación, desarrollo y satisfacción del personal, administración y mejora de procesos, uso de la información para la toma de decisiones, así como tomando en cuenta la responsabilidad social.

(Glosario de términos en Reglas de Operación Programa Calidad en la Atención Médica 2016) disponible en:

http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/reglas_operacion2016.pdf

4. SISTEMA MACRO, MESO, MICRO

Multiniveles



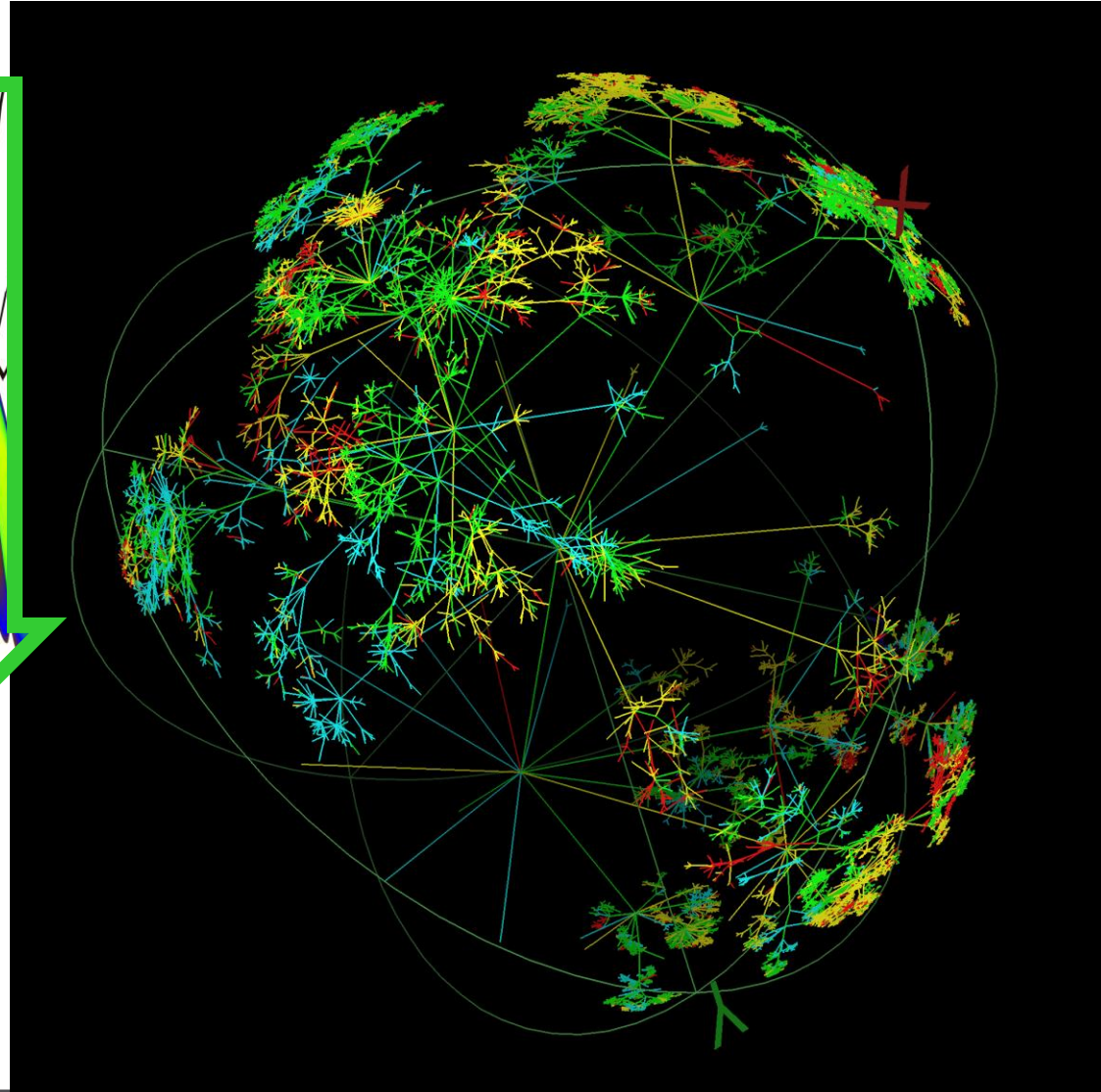
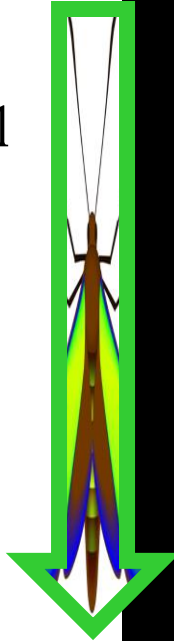
- Sistema nacional de Salud



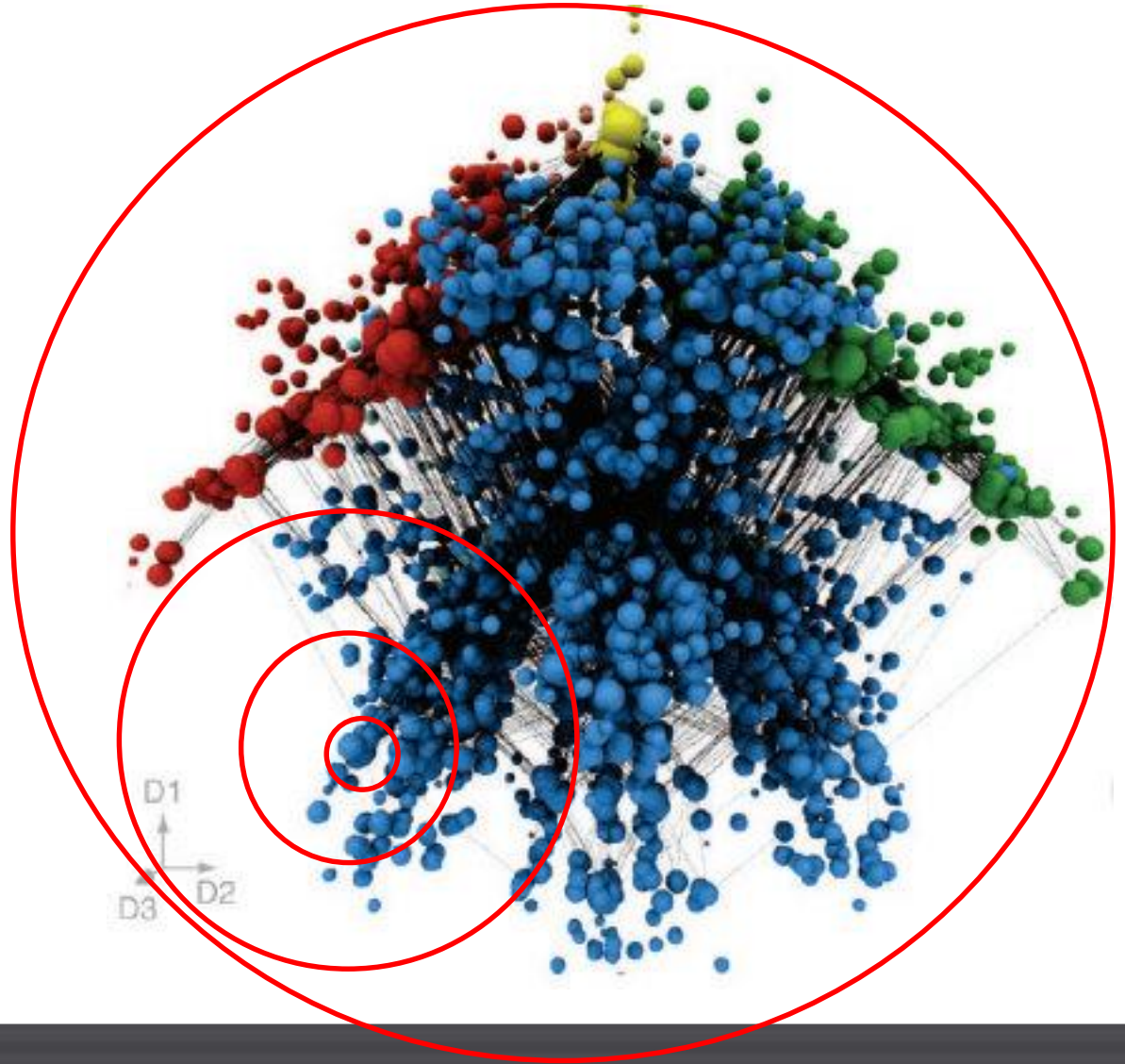
- Sector Salud
- Institución
- Entidad Federativa



- Región
- Jurisdicción
- Establecimiento



5. QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD



5. QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Organización prestadora de servicios de salud, que ha implantado el Modelo de Gestión de Calidad en Salud, lo que incluye
 - Involucrar y motivar a todo el personal
 - Mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados
 - Establecimiento de planes de mejora que cumplan o excedan las expectativas de las personas.
- Integra un conjunto de subsistemas, procesos y actividades, que interactúan entre ellos y con otros sistemas, o subsistemas, factores y entidades internas y externas a la organización.

5. QUE ES UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- El Sistema de Gestión de Calidad en Salud está basado en la administración por procesos, por lo que estos deben ser documentados en cada uno de sus ciclos hasta su estandarización, lo que será un insumo para el Plan de Mejora Continua del establecimiento de salud.

6. COMO FUNCIONA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Toma en cuenta todos los componentes que integran el Sistema:
 - Infraestructura
 - Equipo
 - Recursos humanos
 - Organización
 - Normativa y regulación de los establecimientos médicos
 - Participación responsable y ética de todos los actores que prestan los servicios de salud
 - Participación ciudadana con el involucramiento pleno y debidamente informado del paciente y su familia
 - Considera la equidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

6. COMO FUNCIONA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Identifica, entiende y gestiona los procesos interrelacionados como un sistema, promueve la eficacia, efectividad y eficiencia de la organización.
- La Misión y visión son aplicados en la toma de decisiones inherentes a la definición del rumbo estratégico de la organización
- Las interacciones e interdependencias sistémicas de los procesos implicados, se orientan a la procuración y maximización de resultados, así como a la satisfacción de la población usuaria de los servicios.
- Estos elementos son comprendidos y compartidos por todo el personal.

6. COMO FUNCIONA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

PROCESO:

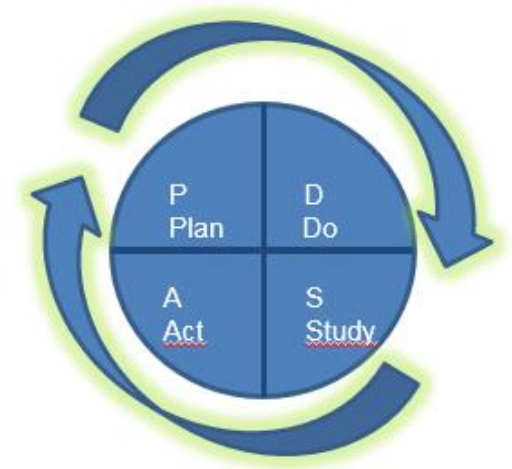
- Conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de proveedores internos o externos) y que dan como consecuencia un resultado.
- Comprende una serie de actividades realizadas por diferentes departamentos o servicios para ofrecer un servicio al usuario.
- Un ejemplo es el proceso de hospitalización en el que intervienen el área médica, admisión, archivo, enfermería, vigilancia y otros más, todos los cuales deben actuar de manera ordenada y específica para el mejor desempeño del mismo.

6. COMO FUNCIONA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Procesos estratégicos o clave; Aquellos que se relacionan de manera evidente con la Misión de la organización y proporcionan Valor a los Usuarios.
 - Hospitalización
 - Consulta externa
 - Urgencias
 - Cirugía
- Procesos de Apoyo; Son los facilitadores de los procesos estratégicos
 - Abasto
 - Mantenimiento
 - Supervisión
 - Información
 - Imagenología
 - Laboratorio
 - Archivo

6. COMO FUNCIONA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

- Se emplea el círculo PDSA, del inglés Plan-Do-Study-Act: planificar-hacer-estudiar-actuar, también conocido como Círculo de Deming o espiral de mejora continua.
- Los resultados de la implementación de este ciclo permiten la mejora continua de la calidad de los bienes y servicios; reducen los desperdicios en el proceso y por tanto los costos de operación; optimizan la productividad y la eficiencia de la organización. (William Edwards Deming)



6. COMO FUNCIONA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD

LA MEJORA DE LA CALIDAD DEBE SER CONTINUA
PARTE DEL ESTABLECIMIENTO DE ESTÁNDARES, QUE
UNA VEZ ALCANZADOS, DEBEN ELEVARSE
CONTINUAMENTE

6. Como funciona un Sistema de Gestión de Calidad en Salud

- Permite mejorar el acceso de las personas a los servicios de salud centrando esfuerzos en sus necesidades y en lo que espera recibir del servicio
- Se enfoca en garantizar que toda la unidad se oriente a satisfacer esas necesidades y expectativas, a través de la adopción de la cultura de calidad y seguridad, la participación en la evaluación y mejora de los procesos, su eficiencia y resultados para la satisfacción de las personas y la ganancia en salud.

7. Evolución de un Sistema de Gestión de Calidad en Salud

ESCALA DE
EVALUACIÓN DEL
SISTEMA DE
GESTIÓN DE
CALIDAD TOTAL



ELEMENTOS CLAVES PARA EVALUAR EL GRADO DE CALIDAD ALCANZADA POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. **Efectividad** Conseguir mejoras en la salud, mejorando el impacto de la morbimortalidad sobre un grupo poblacional definido
2. **Eficiencia:** Habilidad de bajar los costos sin disminuir las mejoras. Relación favorable entre los resultados logrados y los recursos monetarios utilizados
3. **Equidad:** Distribución de los recursos en función de las necesidades de los grupos poblacionales
4. **Aceptabilidad/legitimidad** Conformidad con las expectativas de pacientes y familiares. La legitimidad es la aceptación comunitaria.
5. **Accesibilidad** Todo tipo de acceso para obtener los servicios
6. **Adecuación de los servicios:** Dimensión cuantitativa que relaciona recursos con las necesidades reales o potenciales de la población.
7. **Calidad técnico/científica** Incorporación de los conocimientos y de la tecnología para lograr los mejores niveles posibles.

8. Papel del COCASEP en la calidad

- Estructura información y la sistematiza
- Facilita y prioriza la toma de decisiones del cuerpo de gobierno, en favor de la mejora de la calidad.
- Vigila el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Identifica áreas de riesgo y de oportunidad en el desempeño de las labores sustantivas de la unidad.
- Promueve la incorporación de nuevas tecnologías en apoyo de la calidad de los servicios de atención a la salud.
- Favorece la buena práctica profesional, contribuyendo a proporcionar una atención médica segura, oportuna, equitativa, eficiente y efectiva para la población.

9. Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2016



- Requisitos de los participantes
- Actualización del Proceso de Inscripción y Evaluación.

Establecimientos de Salud de las Instituciones públicas del Sistema Nacional de Salud

Solicitan Financiamiento en los términos y plazos de las Convocatorias respectivas

Solicitudes son validadas por el Responsable Estatal o Institucional de Calidad

Validación en Línea

La DGCES determinará los medios electrónicos aplicables para simplificar y transparentar el proceso de recepción a través de su sitio web.

Inscripción en Línea

Evaluación en Línea

9. Premio Nacional de Calidad en Salud y Reconocimiento al Mérito por la Mejora Continua 2016

- Reconocimientos anuales en cinco categorías;
- Mérito por la Mejora Continua 2016 habiendo participado en la emisión 2015 del Premio Nacional de Calidad en Salud obtengan el mayor incremento en puntos dentro de su categoría, tomando como base la evaluación alcanzada en el 2015.
- Consultar Reglas de Operación para el Programa Calidad en la Atención Médica para el ejercicio fiscal 2016, disponibles en http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/docs/reglas_operacion2016.pdf
- Desarrollo en dos etapas.
- 1ª etapa Reporte del Sistema de Gestión de Calidad en Salud
- 2ª etapa Visita de Verificación en Campo
- Validación del Responsable Estatal o Institucional de Calidad

CONCLUSIONES

FACTORES DE EXITO EN LA IMPLANTACION DE UN PROGRAMA DE MEJORA DE CALIDAD

- Programa centrado en el usuario y se vea a éste como el núcleo de atención.
- Abordaje desde una aproximación multidisciplinaria que contemple de manera global todos los extremos susceptibles de mejora.
- Compromiso por parte de los directivos del centro y que éste no sólo tenga la consideración de un objetivo institucional sino también que esté inmerso en los sistemas de gestión.
- La participación del personal debe producirse como parte de su responsabilidad profesional y deben agregarse elementos de incentivos positivos que mantengan el interés por el proceso de mejora.

Sistema de Gestión de Calidad en Salud

- Más preventivo que reactivo
- Empleando indicadores de estructura, proceso y resultado
- Centrado en las necesidades de pacientes y de usuarios, orientado a la asistencia médica de excelencia, preocupado por el fomento a la cultura de la calidad.
- Interesado en impulsar la evaluación de tecnologías y procedimientos con base en la mejor evidencia disponible
- Capaz de adoptar, adaptar y generalizar el uso de las nuevas tecnologías, incluyendo las de la información, para mejorar la atención de pacientes y de usuarios.
- Capaz de planificar sus recursos con suficiente anticipación para cubrir adecuadamente las necesidades de los servicios
- Transparente y evaluable en el resultado de sus acciones

GRACIAS