PERÚ
CONGRESO de la REPÚBLICA

I CONGRESO
COMISIONES DE SALUD DE LOS PARLAMENTOS DE LAS AMÉRICAS
PARACAS - PERÚ 2015
CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Gestión de Calidad de los Servicios de Salud

Hernán Rodríguez González
Consultor Externo- Colombia

Sobreutilización de servicios

Barreras de Acceso

Insumos insuficientes

Sistemas de Salud

Listas de espera

Eventos adversos

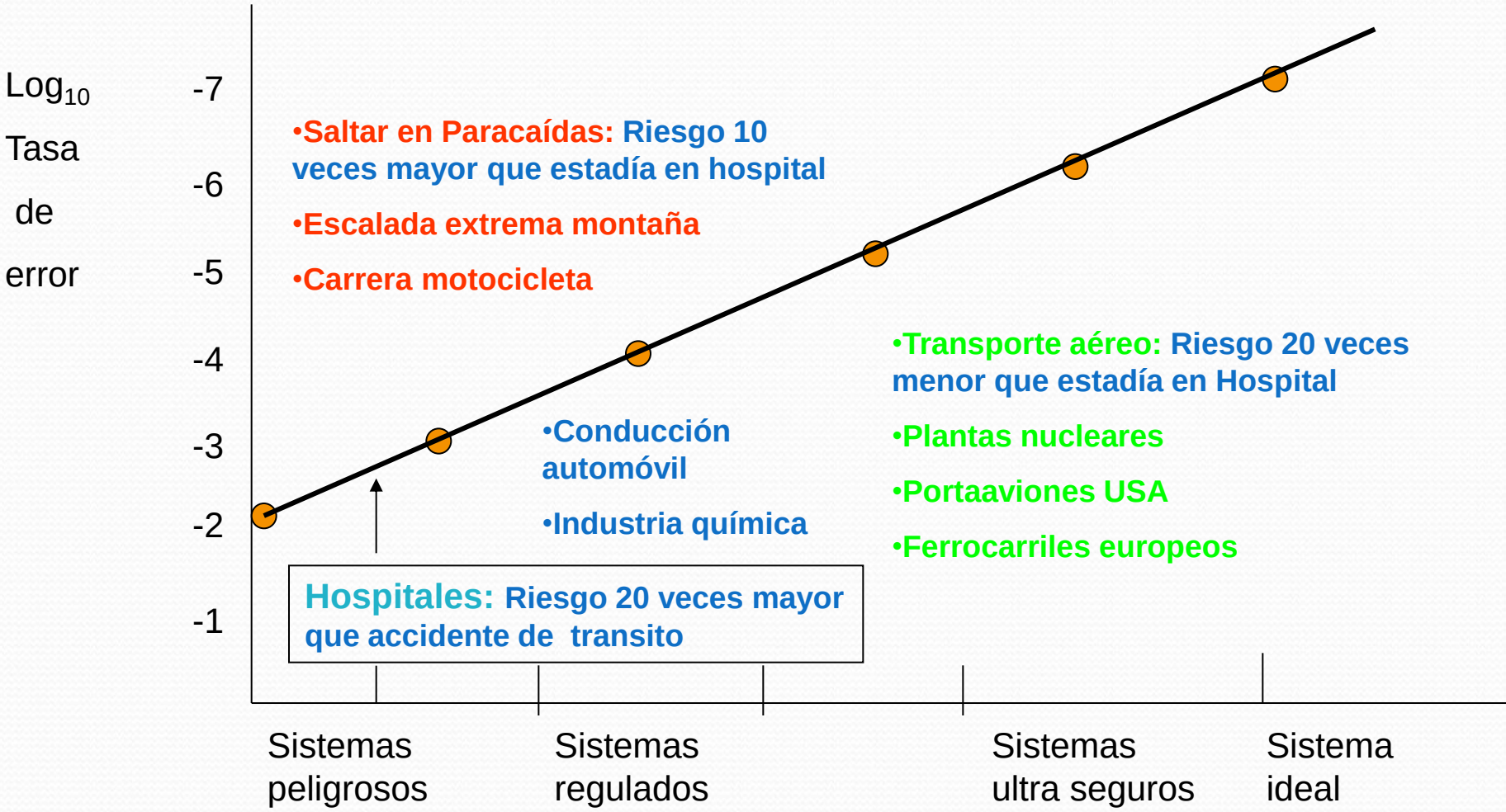
Insatisfacción usuario

Presión por tecnologia

Comunicación inadecuada

Medicina defensiva

Gestión clínica precaria



Australian Patient Safety Foundation. Dept. of Health. 2000 .

¿La prestación de salud es una actividad peligrosa?

¿Qué espera la gente de los servicios de salud?

No es sólo recuperar la salud o recibir apoyo ante una necesidad de atención

Ni brindar protección financiera frente a una enfermedad o discapacidad

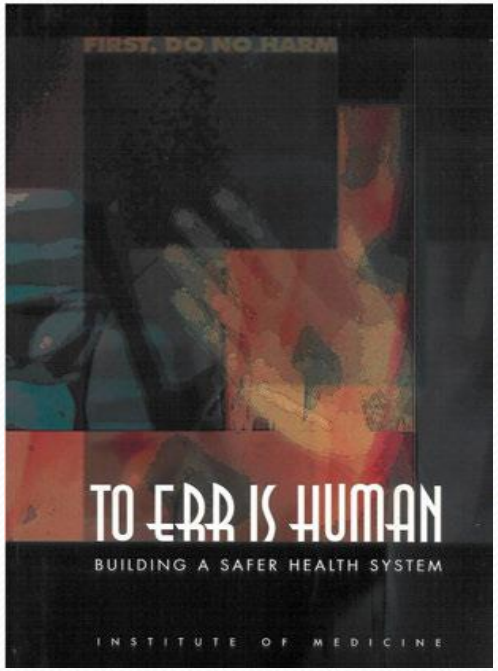
Es poder recibir una atención

‘de calidad’.

Que puedan usar los servicios cuando los necesitan de manera oportuna a dicha necesidad

Que se les permita acceder al conjunto de atenciones que debe recibir, incluidas las de P y P, cuidados paliativos, rehabilitación, etc

Ser tratado con respeto y amabilidad, en unas instalaciones y tecnologías apropiadas, con un RRHH con vocación de servicio



5 a 10% de los pacientes admitidos en hospitales en el mundo desarrollado adquieren una o varias infecciones; en los países en desarrollo el riesgo se incrementa entre 2 y 20 veces.

En UCIs ocurre en el 30% de los pacientes y un 40% de la mortalidad es atribuida a las IACS.

WHO Guidelines On Hand Hygiene in Health Care 2009

Geneva University Hospitals

WHO

1. **Las acciones inseguras y los eventos adversos son un problema serio de salud publica**

2. **Se estima que en países desarrollados 1/10 pacientes ha sufrido un daño mientras recibía atención en el hospital.**

Cirugía segura

WHO

Más de 230 millones de personas requieren de tratamiento quirúrgico cada año.

La mitad de los eventos adversos evitables que producen muerte o discapacidad en países desarrollados se deben a eventos quirúrgicos

Geneva University Hospitals

Los estudios muestran que eventos relacionados con falta de seguridad del paciente han costado en algunos países entre US$ 6 mil millones y US$ 29 mil millones por año.

2004 Resolución de la 57 Asamblea Mundial de la Salud, propone crear la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente.

Doce áreas de acción

1. First Global Patient Safety Challenge: Clean Care is Safer Care
2. Second Global Patient Safety Challenge: Safe Surgery Saves Lives
3. Third Global Patient Safety Challenge: antimicrobial resistance
4. Patients for Patient Safety
5. International Classification for Patient Safety (ICPS)
6. Research on Patient Safety
7. Reporting and learning
8. Solutions for Patient Safety
9. High 5s initiative
10. Technology for Patient Safety
11. Knowledge Management
12. Education for Patient Safety

Alianza mundial para la seguridad del paciente

27 CONFERENCIA SANITARIA PANAMERICANA- 2007.

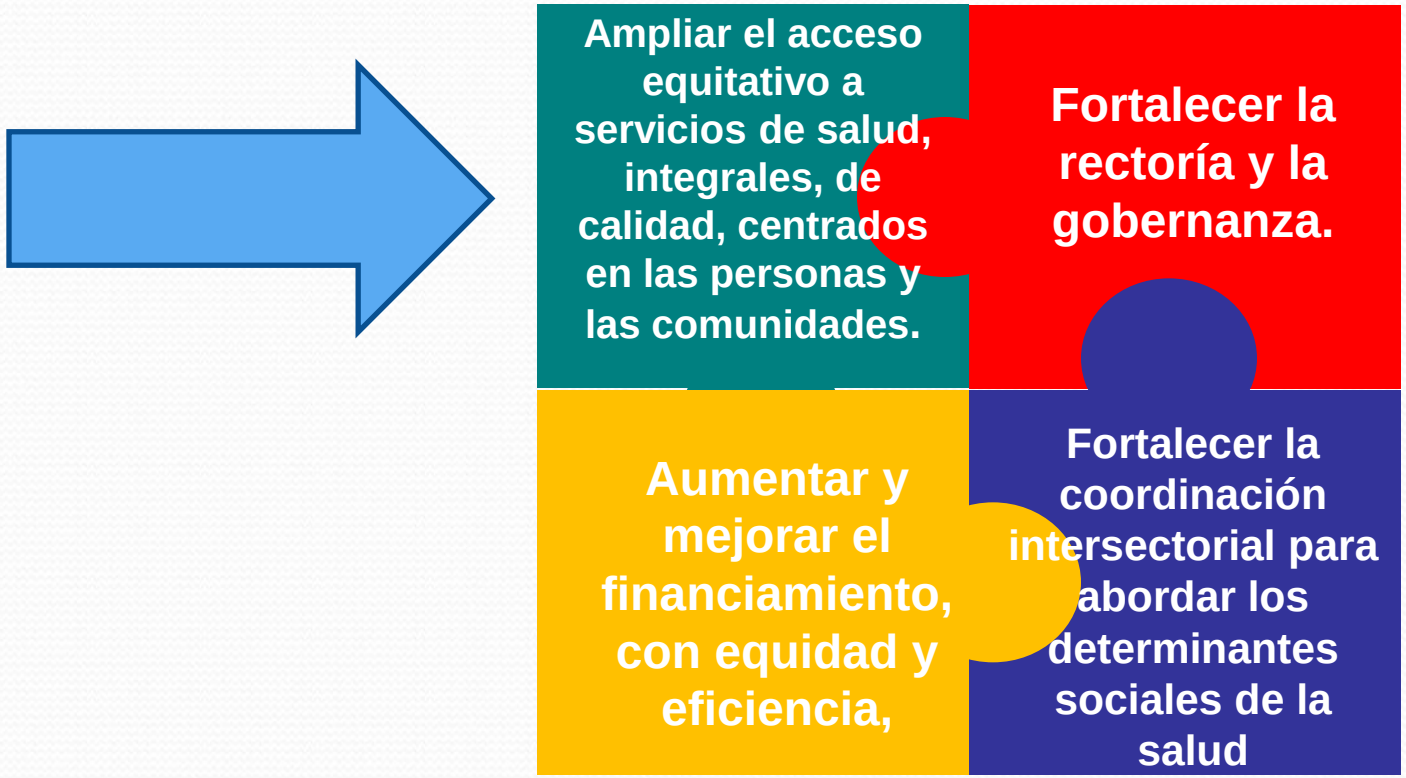
"Política y Estrategia Regionales para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente"

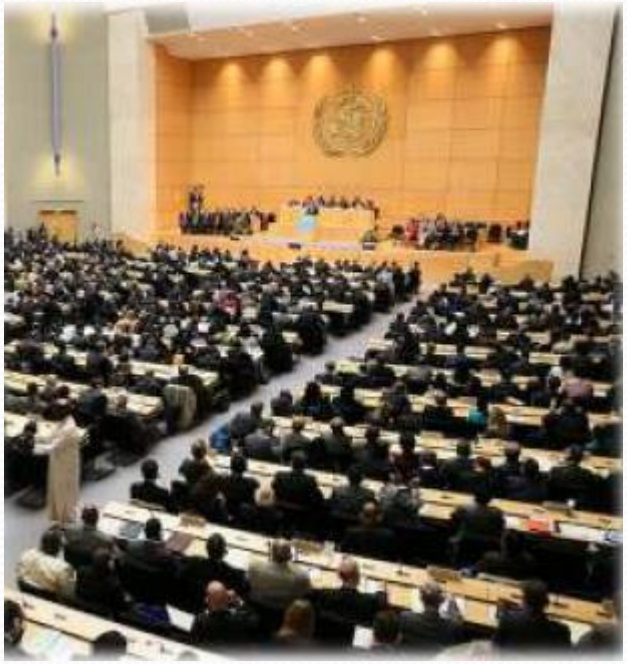
Líneas de Acción Estratégicas

- **Calidad y Seguridad del paciente como prioridad sectorial.**
- **Participación ciudadana en temas de calidad.**
- **Información y evidencia en materia de calidad.**
- **Implantación de soluciones en calidad.**
- **Estrategia Regional para el Fortalecimiento de la Calidad: El observatorio regional de calidad en la atención sanitaria y seguridad del paciente.**

…..Los países avanzando hacia el Acceso Universal a la Salud y Cobertura Universal de Salud

Líneas estratégicas para el AUS y CUS





Fortalecer o transformar la organización y la gestión de los servicios de salud mediante el desarrollo de un modelo de atención centrado en las necesidades de las personas y las comunidades, el aumento de la capacidad resolutiva del primer nivel, *articulado en Redes Integradas de Servicios de Salud (RISS)* y basado en la estrategia de atención primaria de salud.

Ampliar el acceso equitativo a servicios de salud, integrales, de calidad, centrados en las personas y las comunidades.

Algunos conceptos importantes!

- “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” **(Real Academia de la lengua española)**

- “El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” **(Norma ISO 9000)**.

- “Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades manifiestas o implícitas” **(Normas ISO UNE 29004-2)**

¿Qué es Calidad?

“Es una propiedad del proceso de atención médica y se define como la capacidad de asistencia esperada para lograr el beneficio neto más alto posible de acuerdo con las valoraciones de los individuos y la sociedad”

(Donabedian, 1966)

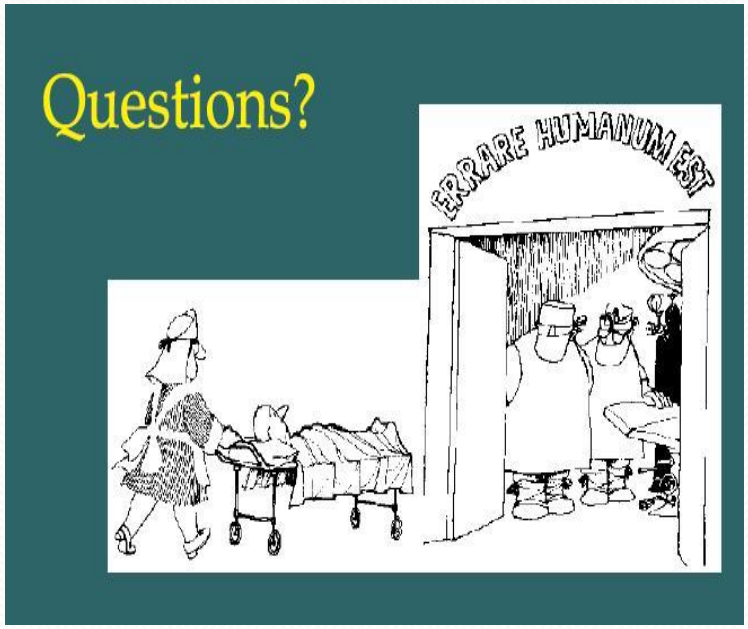
“El grado en el que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la probabilidad de obtener los resultados deseados en salud, de manera coherente con el conocimiento profesional corriente”

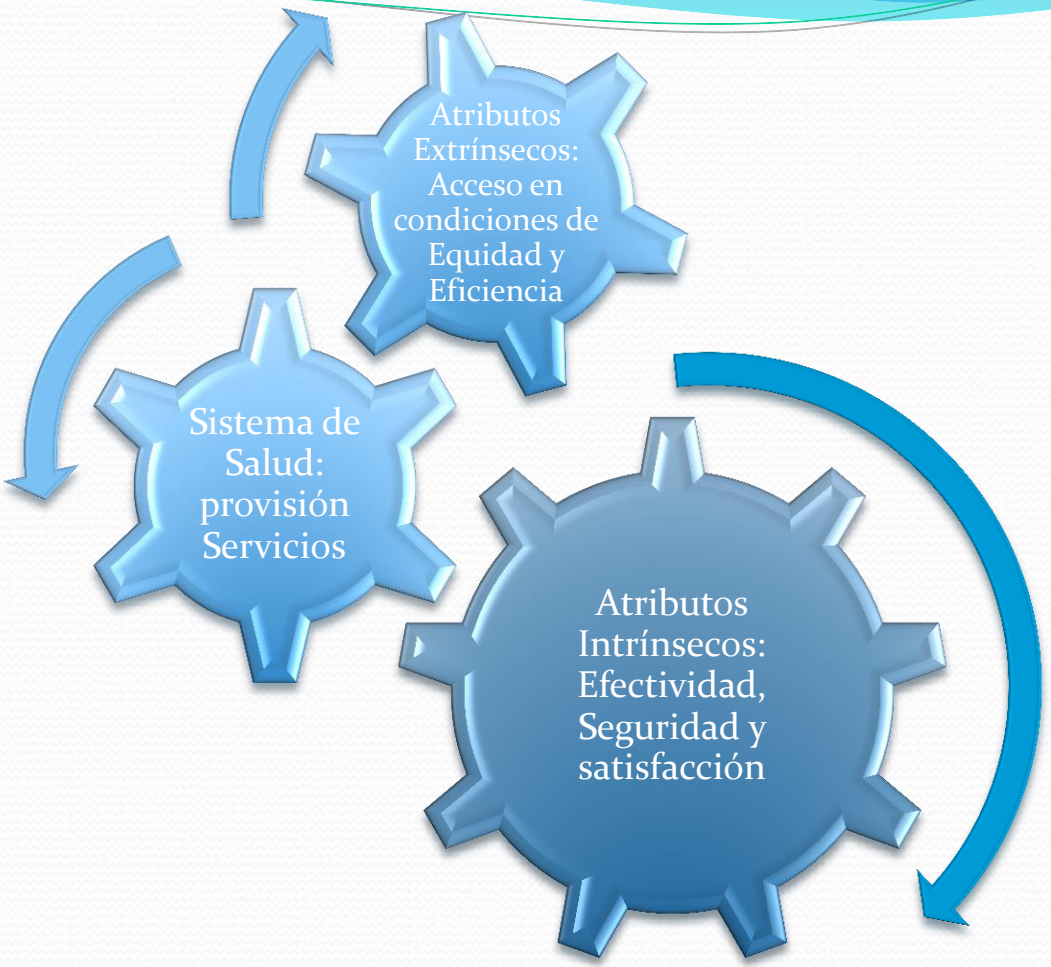
(Lorh, 1990).

¿Qué es Calidad?

¿Qué es Seguridad del Paciente?

“Es la reducción del riesgo de daños innecesarios relacionados con la atención sanitaria hasta un mínimo aceptable, el cual se refiere a las nociones colectivas de los conocimientos del momento, los recursos disponibles y el contexto en el que se presta la atención, ponderadas frente al riesgo de no dispensar tratamiento o de dispensar otro” (OMS 2009)





Fuente: *1er. Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud. "INCAS Colombia 2009". Ministerio de la Protección Social.*

¿Qué es Calidad?

Es un conjunto de elementos estructurales y de actividades que tienen como fin específico la mejora continua de la calidad.

1- Cuál es su marco filosófico?
2- Cuál es la estructura y organización?
3. Cuáles son las actividades para la mejora continua?

¿Qué es Gestión de Calidad en los Servicios de Salud?

El alcance de la gestión de la calidad no solo está en los productos y servicios que se ofrecen, sino también en los diferentes componentes de la organización (gerencia, clima organizacional, satisfacción del RRHH, etc) así como en:

- Proveedores
- Sociedad

¿Qué es Gestión de Calidad en los Servicios de Salud?

Representación más o menos fiel de la realidad que se quiera “modelar”

1. Modelos ISO

2. JCAHO

3. EFQM

Modelos para dar respuesta a la Gestión de Calidad en los Servicios de Salud

Organización Internacional para la Normalización

Fundada en Ginebra (Suiza), en 1946, está integrada por más de 130 países.

COLOMBIA está representada en la ISO por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC.

MISIÓN

Diseñar, desarrollar, promover y mantener normas comunes a nivel mundial.

ISO- *International Organization for Standardization*

Proceso de **formular y aplicar reglas** con el propósito de establecer un orden en una actividad específica, para beneficio y con la cooperación de todos los interesados y en particular para la obtención de una economía óptima, respetando las exigencias funcionales y de seguridad.

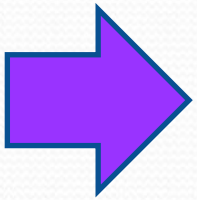
ISO- ***International Organization for Standardization***

- Cada norma es certificable individualmente, no se puede certificar bajo un solo certificado varias normas.
- Cada norma contiene requisitos propios de cada sistema
- Hasta el momento no existe una norma que integre varios sistemas de gestión

ISO- *International Organization for Standardization*

CERTIFICACIÓN

1. ENFOQUE HACIA EL CLIENTE
3. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
5. ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN
7. ENFOQUE BASADOS EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES



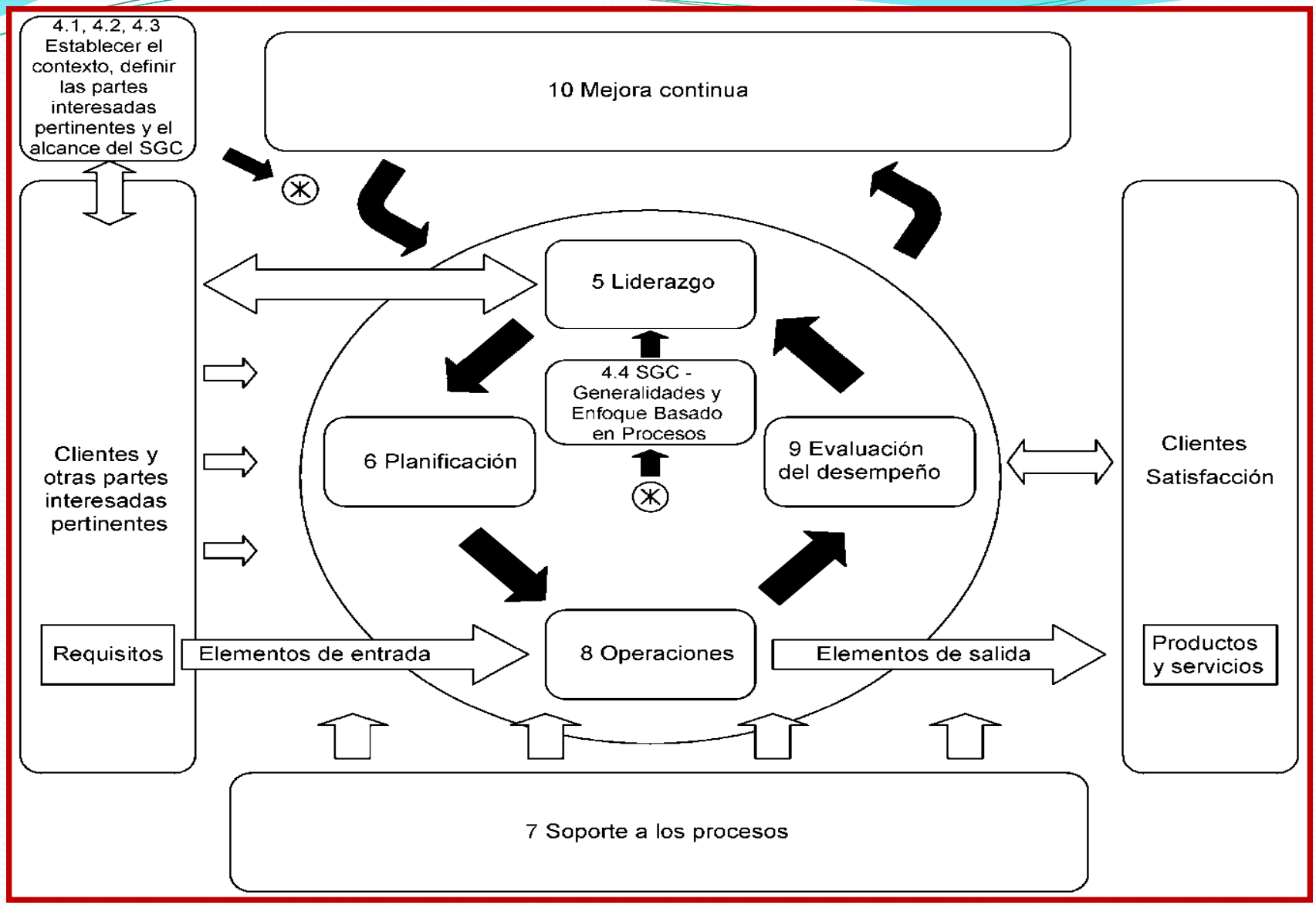
2. LIDERAZGO
4. ORIENTACIÓN PARA LOS PROCESOS
6. MEJORA CONTINUA
8. RELACIÓN MUTUAMENTE BENEFICIOSA CON LOS PROVEEDORES

Modelo ISO-Principios de Gestión de la Calidad

REQUISITOS DEL CLIENTE

SATISFACCION DEL CLIENTE

ISO 9001:2008



ISO 9001:2015

Principales cambios

- ✓ Hace más explícito el enfoque basado en el riesgo y lo incorpora a los requisitos para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua.
- ✓ Se hace énfasis en la gestión y control del cambio

*La empresa deberá en forma preliminar realizar un análisis de riesgos internos y externos y tomar acciones en consecuencia desde la planificación de calidad.

Terminología

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
Productos	Productos y servicios
Exclusiones	No se usa ese término (Análisis de Aplicabilidad)
Documentación, registros	Información documentada
Productos comprados	Productos y servicios suministrados externamente
Ambiente de trabajo	Ambiente para la operación de los procesos
Proveedor	Proveedor externo

- Creada en 1951 entre varias asociaciones de profesionales sanitarios y la Asociación Americana de Hospitales (AHA).
- Evalúa a más de 20,000 organizaciones.
- Filosofía similar a la ISO, no en el ámbito industrial sino a nivel de Hospitales.
- No se habla de normas sino de estándares.
- En vez de certificar se habla de Acreditación, la cual se debe renovar periódicamente.

JCAHO- *Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations*

- En USA era de carácter voluntario la acreditación, pero en los sesenta, se volvió obligatoria (Medicaid y Medicare).
- Los Estándares no son de carácter universal y se insta a que cada país los adapte a su contexto local.
- Los modelos de acreditación en salud desarrollados en algunos países como Canadá, Australia, Malasia, Taiwán, Sudáfrica, el Reino Unido, Nueva Zelanda, India, Irlanda, Dinamarca y Colombia, están acreditados por ISQua.

JCAHO- *Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations*

1. *Accreditation Canada – AC*

2. *The Australian Council on Healthcare Standards – ACHS*

3. *Healthcare Accreditation Quality Unit, UK – CHKS-HAQU*

4. *Council for Health Service Accreditation of Southern Africa – COHSASA*

5. *The Irish Health Service Accreditation Board - IHSAB*

6. *Joint Commission International, USA – JCI*

7. *Taiwan Joint Commission on Healthcare Accreditation – TJCHA*

8. *Netherlands Institute for Accreditation of Hospital-NIAZ*

9. *America Association of Blood Banks-AABB*

10. ***Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC***

Algunas Organizaciones Acreditadas por ISQua

- Es un organismo sin ánimo de lucro, de carácter independiente, con miembros institucionales en más de setenta países.

- Es reconocido como el referente mundial para acreditar a las instituciones que desarrollan procesos de evaluación externa basados en estándares de acreditación en salud.

- La Acreditación de ISQua garantiza que los procesos empleados por un organismo acreditador cumplen con estándares internacionales.

ISQua-*Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud*

¿Cuáles son los Beneficios de la Acreditación?

- Mejoran la confianza del público en lo que refiere a la preocupación de la organización por la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

- Proporcionan un entorno laboral seguro y eficiente que contribuye con la satisfacción del trabajador.

- Negocian con las fuentes de pago para la atención con datos sobre la calidad de la atención.

Beneficios de la Acreditación

- Escuchan a los pacientes y a sus familias, respetan sus derechos y los involucran como socios en el proceso de atención.
- Crean una cultura abierta al aprendizaje sobre el reporte oportuno de acontecimientos adversos y problemas de seguridad.
- Establecen un liderazgo colaborador que fija prioridades y un liderazgo continuo para la calidad y la seguridad del paciente en todos los niveles.

Beneficios de la Acreditación

1) ***Objetivos Internacionales para la Seguridad del Paciente (IPSG)***
2) Accesibilidad y continuidad de la atención (ACC)
3) Derechos del paciente y de su familia (PFR)
4) Atención de pacientes (COP)
5) Anestesia y atención quirúrgica (ASC)
6) Gestión y uso de medicamentos (MMU)
7) Educación del paciente y de su familia (PFE)

Estándares de Acreditación: centrados en el paciente

IPSG 1: *Identificar correctamente a los pacientes*

IPSG 2: *Mejorar la comunicación efectiva*

IPSG 3: *Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo*

IPSG 4: *Garantizar la cirugía en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto*

IPSG 5: *Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención sanitaria*

IPSG 6: *Reducir el riesgo de daño al paciente causado por caídas*

Centrados en el paciente: Objetivos Internacionales para la Seguridad del Paciente (IPSG)

1) ***Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)***
2) Prevención y control de infecciones (PCI)
3) Gobierno, liderazgo y dirección (GLD)
4) Gestión y seguridad de la instalación (FMS)
5) Cualificaciones y educación del personal (SQE)
6) Manejo de la comunicación y la información (MCI)

Estándares de Acreditación: de gestión de la organización sanitaria

Diseño de los procesos clínicos y de gestión

QPS.2 La organización diseña sistemas y procesos nuevos y modificados conforme a los principios de mejora de la calidad.

QPS.2.1 Se utilizan guías de práctica clínica, vías clínicas y/o protocolos clínicos para guiar la atención clínica.

De gestión de la organización sanitaria: Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)

Diseño de los procesos clínicos y de gestión

QPS.2 La organización diseña sistemas y procesos nuevos y modificados conforme a los principios de mejora de la calidad.

QPS.2.1 Se utilizan guías de práctica clínica, vías clínicas y/o protocolos clínicos para guiar la atención clínica.

De gestión de la organización sanitaria: Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)

Logro de mejoras sostenidas

QPS.9 Se logra y se mantienen las mejoras de la calidad y la seguridad.

QPS.10 Se emprenden actividades de mejora y de seguridad para las áreas prioritarias que identifican los líderes de la organización.

QPS.11 Se utiliza un programa continuo de gestión de riesgos para identificar y reducir eventos adversos inesperados y otros riesgos de seguridad para los pacientes y el personal.

De gestión de la organización sanitaria: Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)

- Fundada en 1988 por 14 grandes empresas europeas, con el apoyo de la Unión Europea.
- Comparte con ISO un origen empresarial y es un modelo de excelencia impartido desde 1991.
- En 1994 se crea el grupo de trabajo para el sector público (salud, educación y administración pública) y en 1998 el grupo específico para el sector salud.
- No se habla de normas ni de estándares, se utilizan “criterios” similar a la estructura, procesos y resultados de Donabedian.

EFQM-*European Foundation for Quality Management*

- Orientación a los Resultados
- Orientación al Cliente
- Liderazgo y Coherencia en los Objetivos
- Gestión por Procesos y hechos
- Desarrollo e Implicación de las Personas
- Aprendizaje, Innovación y Mejora continuos
- Desarrollo de Alianzas
- Responsabilidad Social

EFQM: *Criterios de Excelencia*

- En España existe una amplia experiencia en este Modelo.
- Se ha convertido en el Esquema “Oficial”.
- Uno de sus principales defectos es el amplio grado de subjetividad en los criterios e indicadores.
- Se ha ido desvirtuando su alcance, monitorizando problemas en la gestión de las organizaciones en vez de la calidad de los servicios.

EFQM-*European Foundation for Quality Management*

Para Finalizar……

1

- Los tres modelos tienen al usuario como centro de la organización y de la calidad.

2

- Aunque JCAHO es para los servicios de salud, los otros dos modelos han intentado y seguirán haciéndolo en producir adaptaciones específicas para los mismos.

3

- Los tres permiten un sistema de monitorización . Se puede comparar la realidad con normas (ISO), estándares (JCAHO) o criterios (EFQM)

1

- ISO y JCAHO están estructurados como programas externos que llevan a un reconocimiento (certificación o acreditación).

2

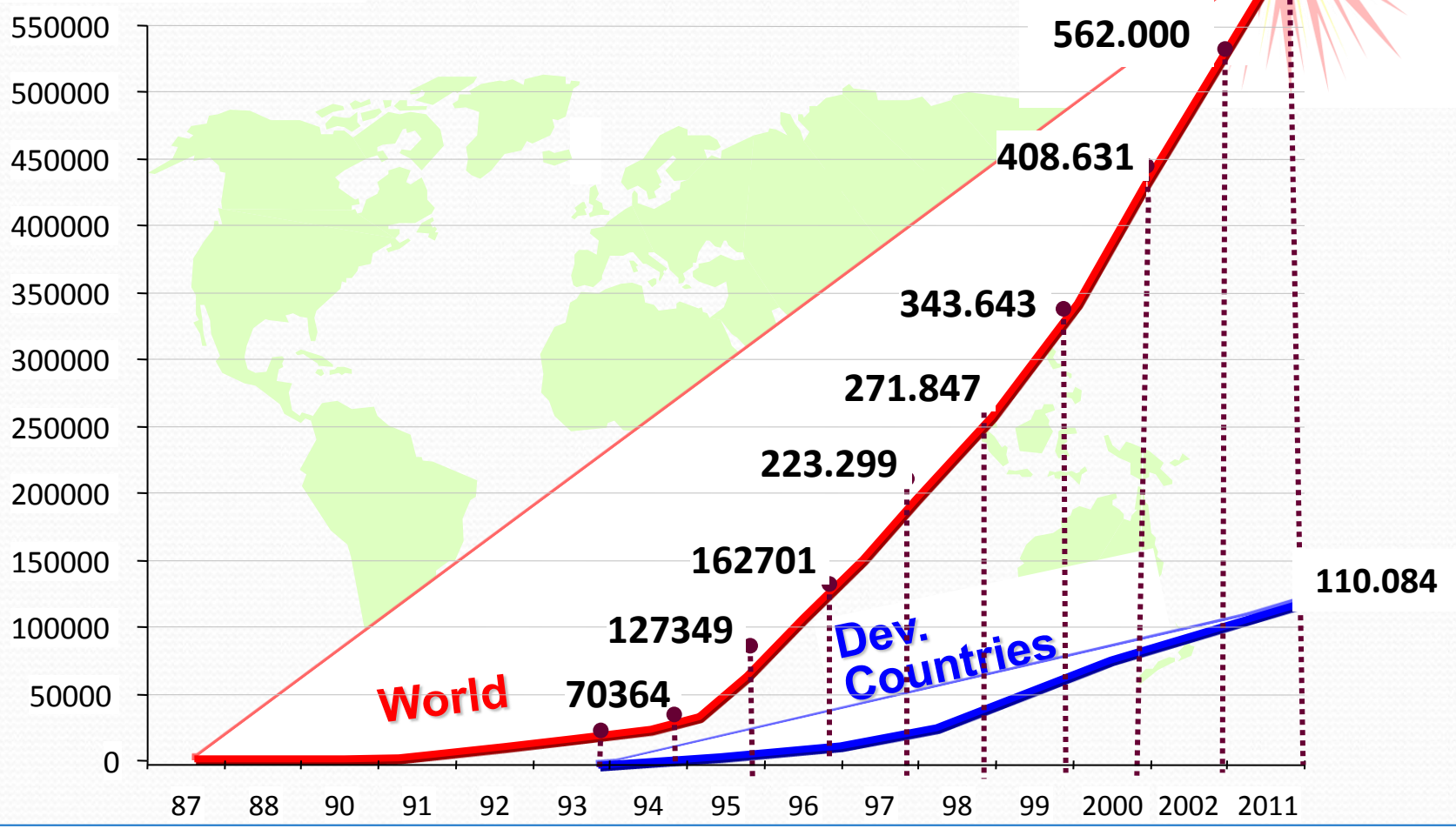
- El EFQM se utiliza más para la autoevaluación, requiriéndose previamente una auditoria externa si se desea un reconocimiento.

3

- Ninguno de los tres modelos garantizan la inexistencia de problemas de calidad una vez aplicados pero si ***los reduce ostensiblemente***

Certified Companies

The case of ISO 9000



Implementación de Sistemas de calidad ISO 9000 en el mundo y paìses en desarrollo

ISO 9001 - South America												
Year	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
Country	**10523**	**14094**	**13298**	**9012**	**16331**	**21637**	**28330**	**38038**	**35979**	**33735**	**48012**	**50244**
Argentina	2056	2324	2260	1790	4149	5556	7934	8808	8812	4428	5093	4753
Bolivia	20	42	31	40	88	104	198	161	198	170	159	178
Brazil	6719	9489	7900	4012	6120	8533	9014	15384	12057	13452	26663	28325
Chile	235	229	327	340	924	1124	2565	4013	4103	4619	4400	3663
Colombia	614	1117	1838	2222	4120	4926	6271	7033	7696	7848	7811	9910
Ecuador	89	33	34	29	57	140	486	559	799	949	809	1102
Paraguay	30	46	65	37	44	146	103	116	139	197	199	200
Peru	141	200	270	141	205	193	576	621	688	811	1177	835
Uruguay	251	241	231	200	325	478	648	765	999	697	1109	775
Venezuela	368	373	342	201	299	437	535	578	488	564	592	503

Colombia y Suramérica

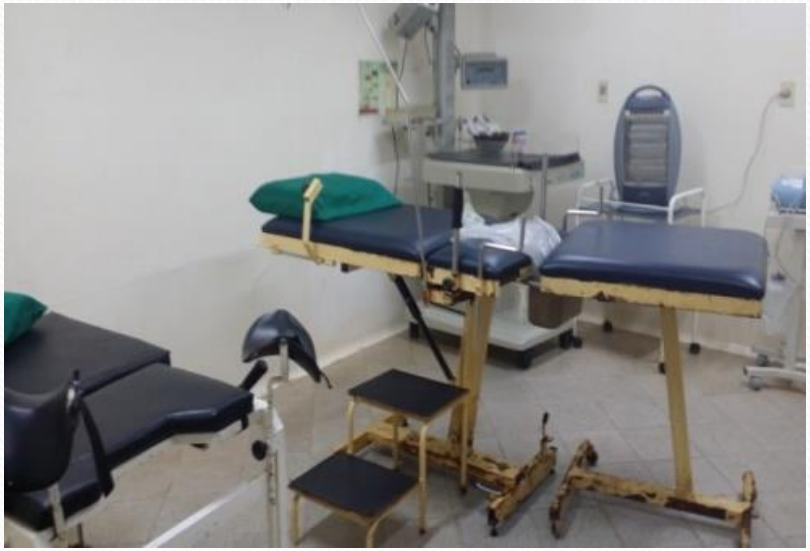
Algunos países de la Región han avanzado en la Acreditación, otros están rezagados o no han iniciado

- En Colombia se han acreditado 32 Instituciones
- En Chile la acreditación sobrepasa las 160 instituciones
- México cuenta con más de 10.000 instituciones acreditadas

- En USA más del 90% de las instituciones de salud están acreditadas pero lo problemas de calidad y situaciones adversas se presentan con cierta frecuencia.
- Fenómeno similar en otros países
- Las demandas a las instituciones y profesionales de salud representan miles de millones de US

Fuente: www.viveusa.mx

- La calidad no debe ser de *"Quinta categoría"*, debe estar implícita en todos los servicios de salud por respeto y dignidad a los pacientes independientemente de sus condiciones étnicas, religiosas, ideológicas, etc



Indudablemente, el paciente es el "core" en una institución de salud y así exista tecnología de punta, el equipamiento más sofisticado, el confort en hotelería, procesos estandarizados y demás, de nada serviría si no existe un RRHH competente, motivado y con vocación de servicio. En otras palabras es el rostro visible de la calidad!!!

Hernán Rodríguez G

Preguntas Orientadoras

¿ Cuáles han sido los avances en su país sobre política y marco regulatorio en el tema de calidad y seguridad del paciente?

¿Cuáles han sido los avances en su país en certificación y acreditación de los servicios de salud?