Gestión de calidad en la salud.

Dr. Ángel H. Albores Ríos

Visión del sistema de gestión de calidad en servicios de salud

- La calidad es un valor en la cultura organizacional de las instituciones de salud
- Se desarrollan procesos de mejora de la que involucran a los usuarios calidad trabajadores, y sociedad
- La calidad se expresa en mejores niveles de salud y satisfacción de los usuarios.

Calidad

- EL RETO:
  - Técnica
  - Humana
  - Entorno

- Objetivo General
  - Mejorar la calidad de la atención en las unidades prestadoras de salud que sea claramente percibida por la población.

Objetivos específicos

- Implementación de procesos de garantía y mejoramiento de la calidad en todos los niveles.
- Lograrla satisfacción y participación ciudadana de los usuarios del servicio.
- Lograr la satisfacción y el desarrollo de las personas que brindan los servicios de salud.
- Fomentar una cultura de calidad basada en valores.

Definición del sistema

- El sistema de gestión de la calidad en servicios de salud, está definido como:
- "El conjunto de actividades coordinadas para dirigir prestadoras y monitorear sus unidades de salud en lo relativo a la calidad de la atención"

Principios

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
Liderazgo
Enfoque al usuario
Mejora continua
Participación del personal
Enfoque basado en procesos
Enfoque sistémico para la gestión
Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Calidad

- Definición: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos”

Modelos de gestión de la calidad:

- Definición: Un modelo de gestión es un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que se tiene que actuar y evaluar para alcanzar la excelencia dentro de una organización.

Modelos de gestión de la calidad: Ventajas

- Indicadores definidos
- Marco conceptual completo
- Estándares iguales para todos

Modelos de gestión de la calidad

ISO (International Organization for Standardization - 1946)

- Asegura un sólido Sistema de Gestión de la Calidad y sirve para cualquier tipo de institución.
- www.iso.org

JACHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations – 1951)

- Asegura calidad y seguridad del paciente.
- Evaluación: Metodología de la trazabilidad.
- www.jointcommission.org

EFQM (Modelo de calidad y excelencia de la Unión Europea - 1992)

- Enfoque teórico hacia la excelencia o al término llamado «calidad total»
- Evaluación: Método REDER
- www.efqm.org

Baldrige (1987)

- Asegura la excelencia en el desempeño
- www.nist.gov/baldrige

Sistemas de gestión de la calidad

- Definición: Conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud y a sus dependencias públicas de los tres niveles, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

Sistemas de gestión de la calidad

- Misión: "Impulsar el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y los procesos de garantía y mejora de la calidad, a través de la aplicación de políticas, normas y estándares de calidad internacionalmente reconocidos y aplicables a la realidad del país"

Sistemas de gestión de la calidad

- Objetivo General
  - Mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad, sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios externos e internos.

Sistemas de gestión de la calidad

- Objetivos Específicos
  - Lograr la satisfacción del usuario interno.
  - Lograr la satisfacción de las personas que brindan el servicio.
  - Fomentar la cultura de calidad.

Sistemas de gestión de la calidad

Principios

- Enfoque al usuario
- Liderazgo
- Participación del personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque sistémico para la gestión
- Mejora continua de la calidad
- Toma de decisiones basadas en evidencia
- Relaciones mutuamente beneficiosa con el proveedor

Sistemas de gestión de la calidad

Estrategias

Organización	Educación	Sostenibilidad
• Difusión bases conceptuales. • Aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.	• Sensibilización y capacitación. • Coordinar con entidades académicas.	• Construcción de alianzas intersectoriales.

Sistemas de gestión de la calidad

Estrategias

Reconocimiento

- Mecanismos de reconocimiento al buen desempeño.

Evaluación y monitoreo

- Implementar procesos para el análisis y evaluación de la información.

Investigación

- Impulso y apoyo a la investigación.

Sistemas de gestión de la calidad: componentes

Planificación de la Calidad

- Definir las políticas de calidad
- Elaborar planes estratégicos y operativos con enfoque de calidad.

Organización para la calidad

- Definir el diseño organizacional que permita llevar a cabo las funciones de calidad

Usuarios satisfechos y saludables

Garantía y mejora

- Evaluación, monitoreo y toma de decisiones.
- Auditoría de la calidad de atención.
- Acreditación de los establecimientos y servicios.
- Evaluación de la tecnología sanitaria.
- Mejoramiento continuo de la calidad

Información para la calidad

- Conjunto de estrategias, metodologías que permitan contar con evidencias de la calidad de atención y niveles de satisfacción

Políticas de calidad con relación a las personas

- Fomentar que en los establecimientos de salud se brinden servicios de salud oportunos, eficaces, no discriminatorios y accesibles a todas las personas que contribuyan a elevar su calidad de vida.
- Evaluar continuamente la satisfacción de los usuarios como mecanismo para mejorar.
- Informar a la población sobre los compromisos, actividades y resultados del Sistema de Calidad para el Servicio de Atención Integral de Salud.

Políticas de calidad con relación a los trabajadores

- Fomentar la generación de una conciencia y cultura ética y de calidad para lograr comportamientos responsables del personal.
- Fomentar la participación y el trabajo en equipo, buscando la integración en los trabajadores.
- Impulsar el desarrollo del potencial humano en salud.

Políticas de calidad con relación a las unidades prestadoras

- Establecer y cumplir los lineamientos para asegurar la provisión y recursos para la calidad.
- Establecer el marco normativo para la organización y funcionamiento de los establecimientos de salud.
- Fomentar la normalización de los procesos para la atención de salud.

Políticas de calidad con relación a la sociedad

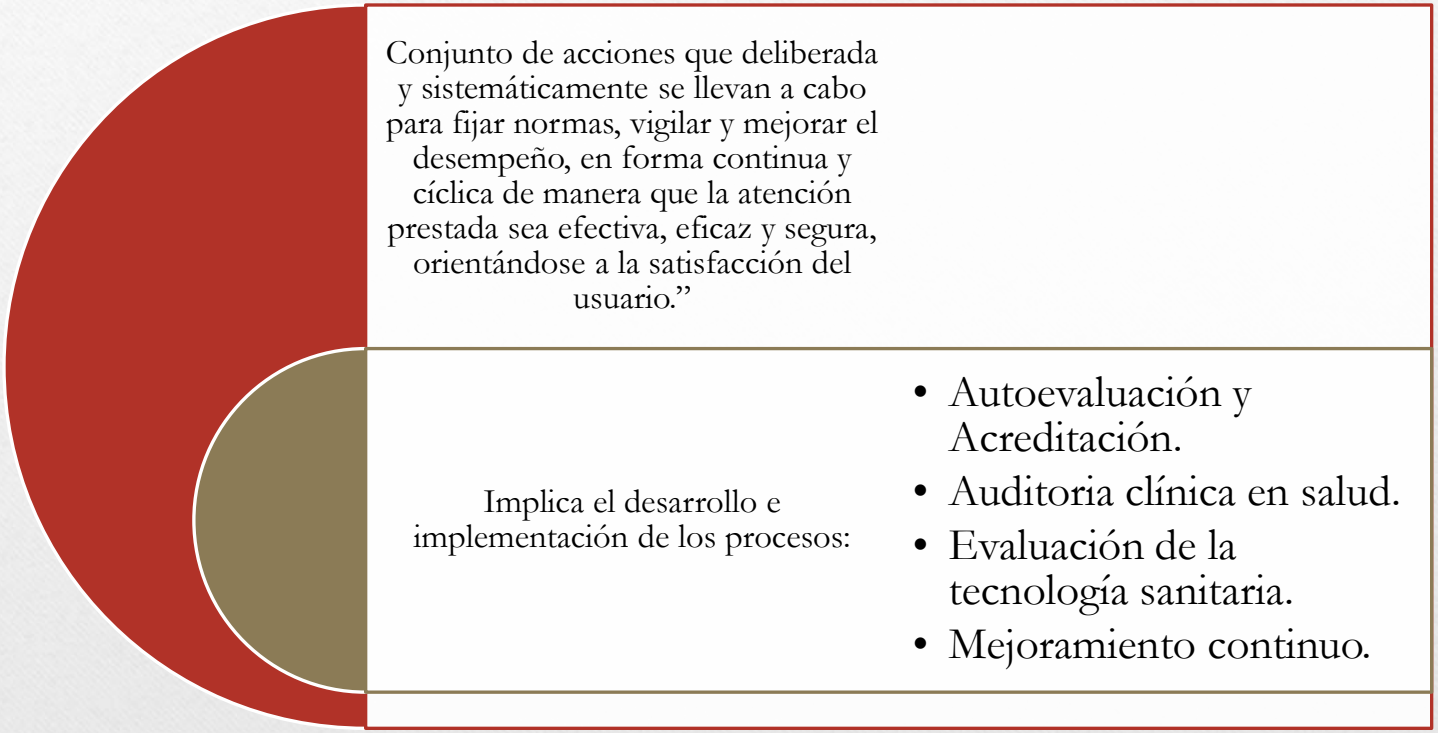
- Fomentar la participación social en materia de salud.
- Cumplir y promover las buenas prácticas de atención de la salud en todos los establecimientos de salud.
- Mejorar las condiciones de bienestar para crear las bases del desarrollo social integral y sostenible.

Políticas de calidad con relación al estado

- Confluir desde la Política de Calidad del MINSA (Ministerio de Salud) con otras políticas de gobierno que permitan la construcción de un Estado de derecho y una sociedad más justa y democrática.

Componentes del Sistema

Garantía y mejoramiento



Cuatro principios de la Garantía de Calidad

Entornos de práctica favorables: Lugares de trabajo de calidad = atención de calidad al paciente

Competencia profesional

- Aspectos científico-técnico
- Eficacia-Efectividad-Eficiencia
- Relación interpersonal

Expectativas y Satisfacción del usuario

- Aceptabilidad
- Cumplimiento
- Aspectos organizativos
- Efecto sobre la salud
- Trato recibido

Accesibilidad

- Barreras organizativas, culturales, económicas y emocionales

Continuidad

- Atención ininterrumpida y coordinada

Adecuación

- Correspondencia de la atención recibida con las necesidades

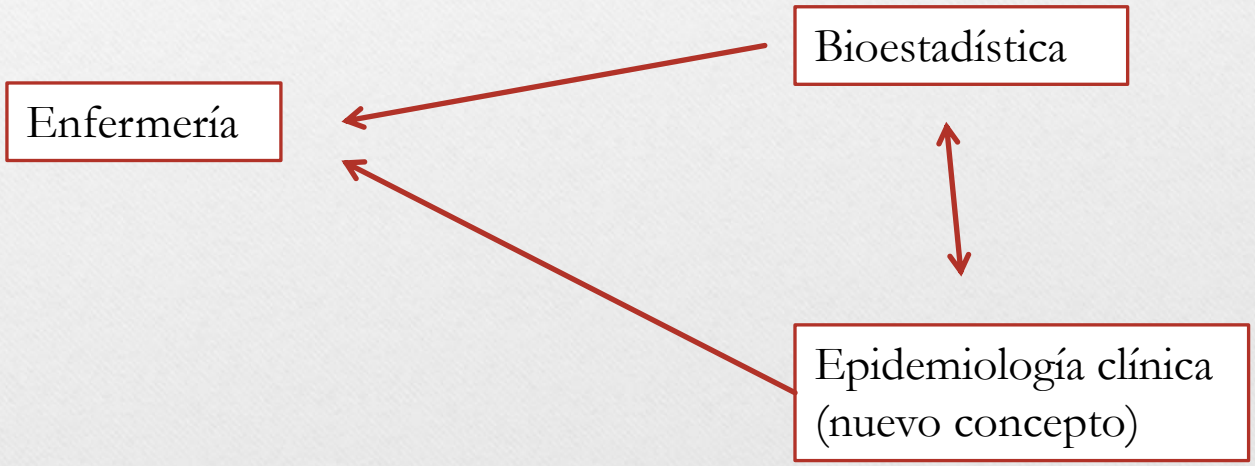
Bioestadística

Definiciones

- La estadística se ocupa de los métodos y procedimientos para recoger, clasificar, resumir, y analizar los datos, así como de realizar inferencias a partir de ellos, con la finalidad de ayudar a la toma de decisiones.
- Bioestadística: Aplicación de la estadística a los procesos biológicos, incluyendo los de salud.

¿Cuál es su relación con enfermería?

- Para saber la relación que existe entre bioestadística y enfermería



Concepto de epidemiología clínica

- El término epidemiología se deriva de la palabra griega «epi» que significa sobre y «demos» que es pueblo
- Es el estudio de la salud y la enfermedad de las poblaciones humanas, los modelos de salud y enfermedad, así como los factores que influyen en estos patrones
- El conocimiento epidemiológico de una enfermedad, se utiliza para entender las causas que la determinan para programar las políticas de salud pública y encauzar el tratamiento

Epidemiología Clínica (MBE)

- Es aplicar la información obtenida de la población para tomar decisiones sobre pacientes individuales.
- Los instrumentos y métodos estadísticos son parte integral.

Bioestadística en medicina

- Todos los integrantes del equipo de salud durante todo el tiempo de ejercicio profesional usan nueva información que proviene de diferentes fuentes y los conocimientos que entrega la bioestadística a los enfermeros es de gran importancia.
- ¿Por qué?

La bioestadística permite:

- 1. Evaluar la literatura médica y de enfermería
  - Para determinar si creer o no en la literatura publicada ¿procedimientos estadísticos bien desarrollados?
- 2. Aplicar resultados de estudios en la atención de pacientes.
  - La principal razón de leer los resultados de investigaciones en la atención de pacientes es aplicar sus resultados en la práctica habitual y para poder hacerlo se debe confiar en los resultados de la investigación.

Clasificación

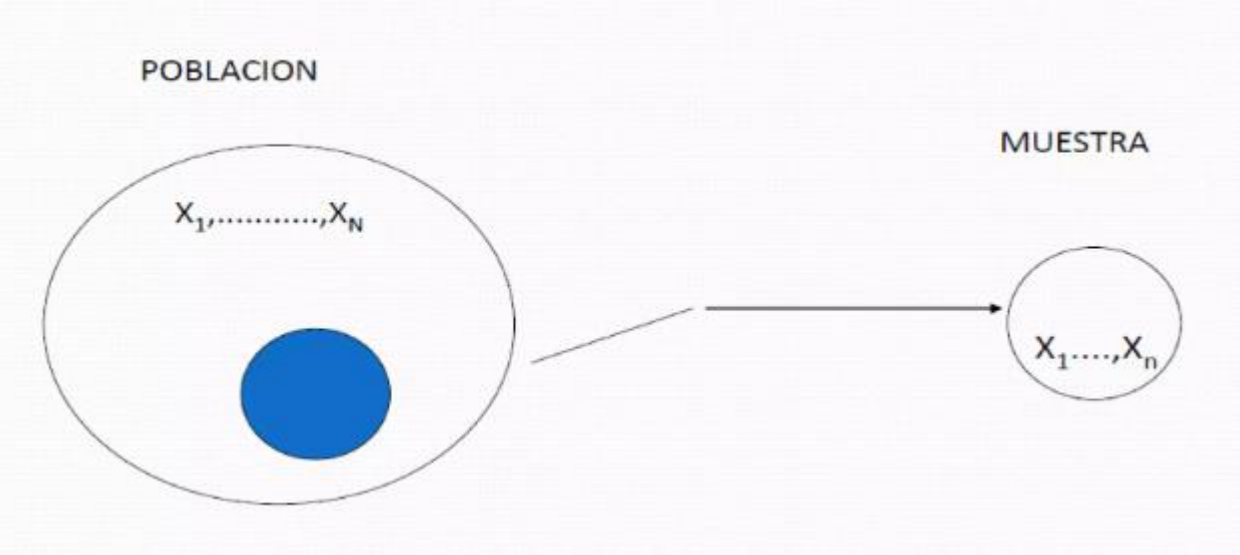
- Estadística descriptiva
  - La Estadística Descriptiva es aquella rama de la Estadística mediante la cual se trata de Presentar, Describir y Resumir datos obtenidos en una investigación.
- Estadística inferencial
  - La Inferencia Estadística es aquella rama de la Estadística mediante la cual se trata de sacar conclusiones de una población en estudio, a partir de la información de la muestra

Conceptos Básicos

- Unidad de Análisis: Personas, u objetos que contienen cierta información que se desea estudiar. Por ejemplo: un paciente, un establecimiento de salud, un equipo etc.
- Población: Es la totalidad de unidades de análisis que poseen algunas características comunes, susceptibles de observación. Una población se define en términos de inclusión y en términos de exclusión.

Conceptos Básicos

- Muestra: Parte de la población o subconjunto de unidades de análisis obtenidas con el fin de conocer las propiedades de la población.



Conceptos Básicos

- Parámetro: es una medida de resumen que describe a una población.
- Estadístico: es una medida de resumen que describe a una muestra

PARÁMETRO	ESTADÍSTICO
μ: Media poblacional	$\bar{X}$: Media muestral
σ^2: Varianza poblacional	S^2: Varianza muestral
σ: Desviación poblacional	S: Desviación muestral
P: Proporción poblacional	p: Proporción muestral

Variables

- ¿Qué es una variable?
- ¿Cómo se clasifican las variables?
  - A. Por su Naturaleza
  - B. Por su interrelación
  - C. Por su escala de medición

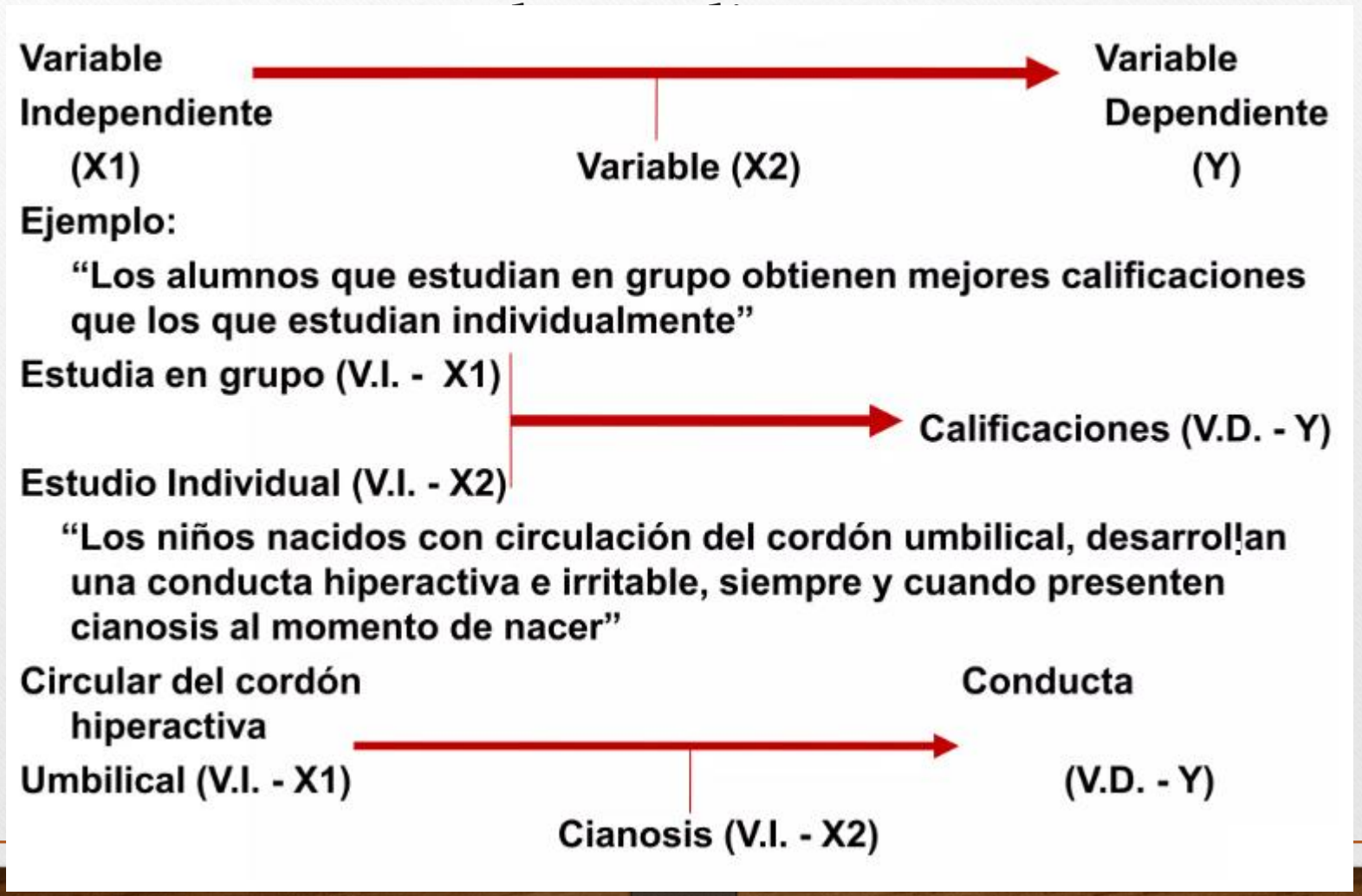
Definición de variable

- Es la característica, propiedad o atributo de personas o cosas y que varían de un sujeto a otro y en un mismo sujeto en diferentes momentos.
- Variable es una cosa que varía
- Esta variación es susceptible de medirse.
  - Ejemplos: Presión sanguínea, frecuencia cardiaca, peso de niños, edad de los pacientes que acuden a consulta

Tipos de variables

- POR SU INTERRELACION:
  - 1.INDEPENDIENTES: determina cambio de valores en dependiente (es la causa).
  - 2.DEPENDIENTE: está en función de la independiente (es el efecto).
  - 3.INTERVINIENTE: influye ampliando o amortiguando efecto de la independiente.

Variables independiente y



Tipos de variables

- POR SU NATURALEZA:
  - 1. CUALITATIVAS: o categóricas, se refieren a propiedades o atributos, no se mide, existe o no presencia de ella.
  - 2.CUANTITATIVA DISCRETA: discontinua, no puede fraccionarse, se pueden contar.
  - 3.CUANTITATIVA CONTINUA: puede fraccionarse, medirse y asumir cualquier valor dentro del rango de medición.

Tipos de variables

- ESCALAS DE MEDICION
  - 1. NOMINAL: se clasifican según categorías, se utiliza para v. cualitativas.
  - 2. ORDINAL: clasifica en forma jerárquica.
  - 3. INTERVALO: punto cero es arbitrario y convencional.
  - 4. PROPORCION (RAZON): tiene cero absoluto, existen proporciones.

VARIABLES SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICION ESCALA DE MEDICION

Operacionalización de variables

- Es el proceso de llevar una variable del nivel abstracto a un plano concreto.
- Operacionalizar una variable es hacerla medible.

¿Por qué deben definirse las Variables?

- Para que otro investigador les dé el mismo significado a los términos de una Hipótesis.
- Para comparar nuestra investigación con otras similares
- Para evaluar adecuadamente los resultados de nuestra investigación.

Esquema de operacionalización de variables

- Existen numerosos modelos y esquemas de Operacionalización. Uno práctico que se sugiere es el siguiente:
  - 1. Variable
  - 2. Definición
  - 3. Dimensiones
  - 4. Indicadores
  - 5. Sub indicadores
  - 6. Escala de Medición

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores	Escala de Medición
Accesibilidad a los servicios de salud	Mayor o menor posibilidad de tomar contacto con los S.S. para recibir asistencia médica	Accesibilidad Geográfica Accesibilidad Económica Accesibilidad Cultural	Tiempo medido en horas y minutos que tarda la persona en trasladarse de su domicilio al SS	Horas y minutos	Razón
			Cantidad de dinero que gasta para recibir la atención	Monto en dinero	Razón
			Percepción del problema de salud	Considera problema No considera problema	Nominal
Nivel de Glicemia	Nivel de glucosa en sangre cuantificado en ayunas en la mañana		Hipoglicemia	<70 mg/dl	Ordinal
			Normoglicemia	70-110 mg/dl	
			Hiperglicemia	>110 mg/dl	

Ejercicio

- Una especialista en nutrición está interesada en comparar la efectividad de tres dietas en la reducción del peso en señoras de 18 a 20 años de edad del nivel socioeconómico alto. Para tal efecto, se recurre a una muestra de 45 señoras, de tal manera que a cada dieta se le asigna 15 señoras. Se pide determinar:
  - a. Unidad de análisis.
  - b. Población objeto de estudios.
  - c. Muestra
  - d. Variables
  - e. Tipos de variables
  - f. Escala de medición de las variables respectivas
  - g. En el estudio identifique variable independiente y dependiente

Recolección de datos

- En esta etapa empieza la ejecución de la investigación; es decir; el investigador pone en marcha la etapa de Planeamiento.
- A través de la recolección, se obtienen los datos que se requieren para alcanzar los objetivos y demostrar las hipótesis de la investigación. La obtención de los datos se hace teniendo en cuenta La fuente de información, los sistemas de recolección y la técnica de recolección.

Fuentes de información

- Cuando se recoge información es posible que los datos ya hayan sido obtenidos de las unidades de observación y publicados o registrados por otros; o que los datos se tengan que obtener directamente de las unidades de observación en forma personal.
  - Fuente Primaria
  - Fuente Secundaria

Fuente primaria

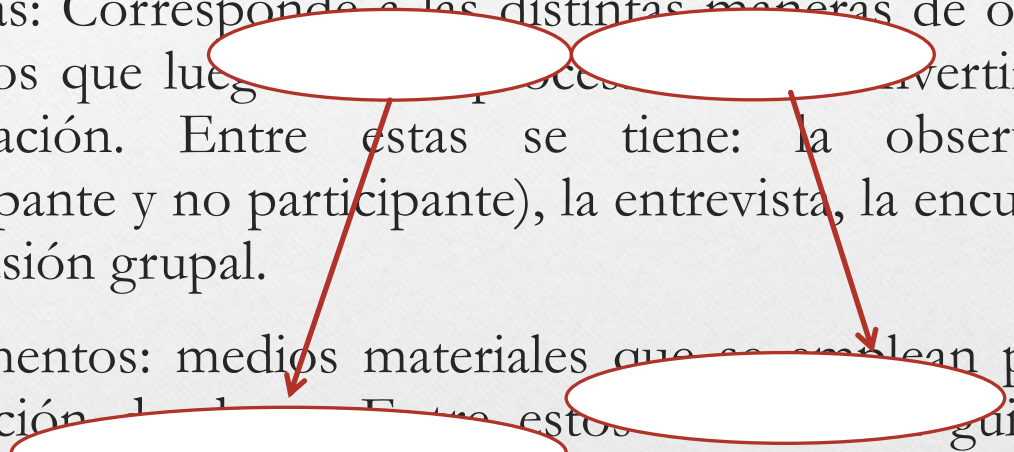
- Si la información se obtiene directamente de la misma persona o entidad utilizando ciertas técnicas (encuesta, entrevistas, discusión grupal, etc..)
- Ejemplo: Observar la reacción de un grupo de pacientes con determinada enfermedad.

Fuente secundaria

- Si la información a obtener ya ha sido recopilada y elaborada por otras personas o instituciones.
- Este tipo de información la encontramos en los informes estadísticos de las instituciones publicas y privadas. En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática publica boletines estadísticos con respecto a la Producción, Inversión, población, migración, salud, etc..

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnicas: Corresponde a las distintas maneras de obtener los datos que luego [illegible] convertirán en información. Entre estas se tiene: la observación (participante y no participante), la entrevista, la encuesta, y la discusión grupal.
- Instrumentos: medios materiales que se emplean para la recolección de [illegible]. Entre estos [illegible] guión de observación, la lista de cotejo, el cuestionario, la guía de entrevista o guión de entrevista, el guión de discusión grupal.



Técnicas de recolección de datos

OBSERVACIÓN: permite captar la realidad sin distorsionar información, pues lleva a establecer la verdadera realidad del fenómeno.

ENCUESTA: su propósito radica en obtener información relativa a características predominantes de una población mediante la aplicación de procesos de interrogación y registro de datos.

ENTREVISTA: se apoya básicamente en la comunicación verbal, por lo que generalmente se exige un entrevistador garantizando mejor y más información

DISCUSIÓN GRUPAL: permite captar representaciones afectivas, de valores, de tipo ideológico, en una determinada sociedad .