



SOLCA
NÚCLEO DE QUITO

Criterios de Calidad en la atención

Lic. Elizabeth Erazo.
Tutor. Dr. Carlos Flores



SOLCA
NÚCLEO DE QUITO



- ☐ Conocer las generalidades sobre calidad en la atención.
- ☐ Aplicar estos conocimientos en el área de trabajo.

Definición de Calidad en Salud

La calidad de la asistencia ha sido definida por la Academia Nacional de Medicina como «el grado en que los servicios sanitarios para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados y son compatibles con el conocimiento profesional actual»



NATIONAL
ACADEMY
of MEDICINE

Avedis Donabedian



"Una atención de calidad en salud es aquella 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"

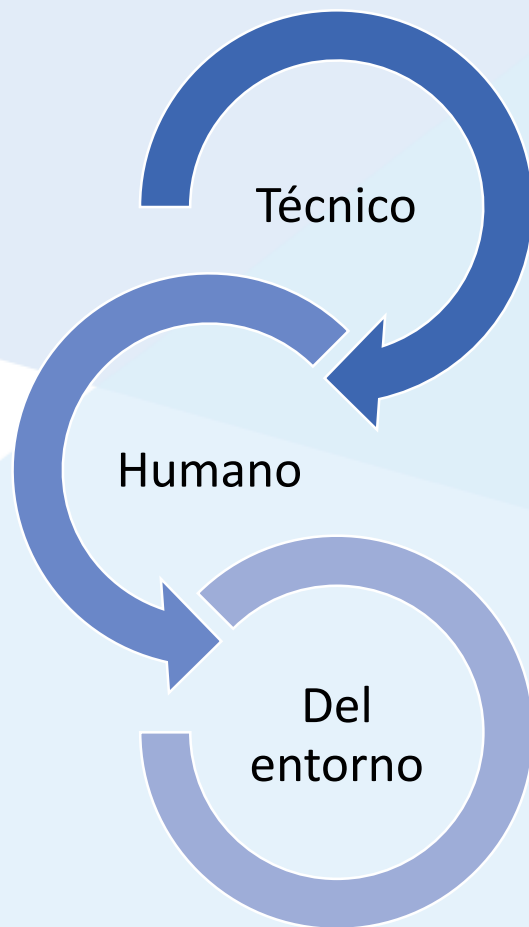


SOLCA
NÚCLEO DE QUITO

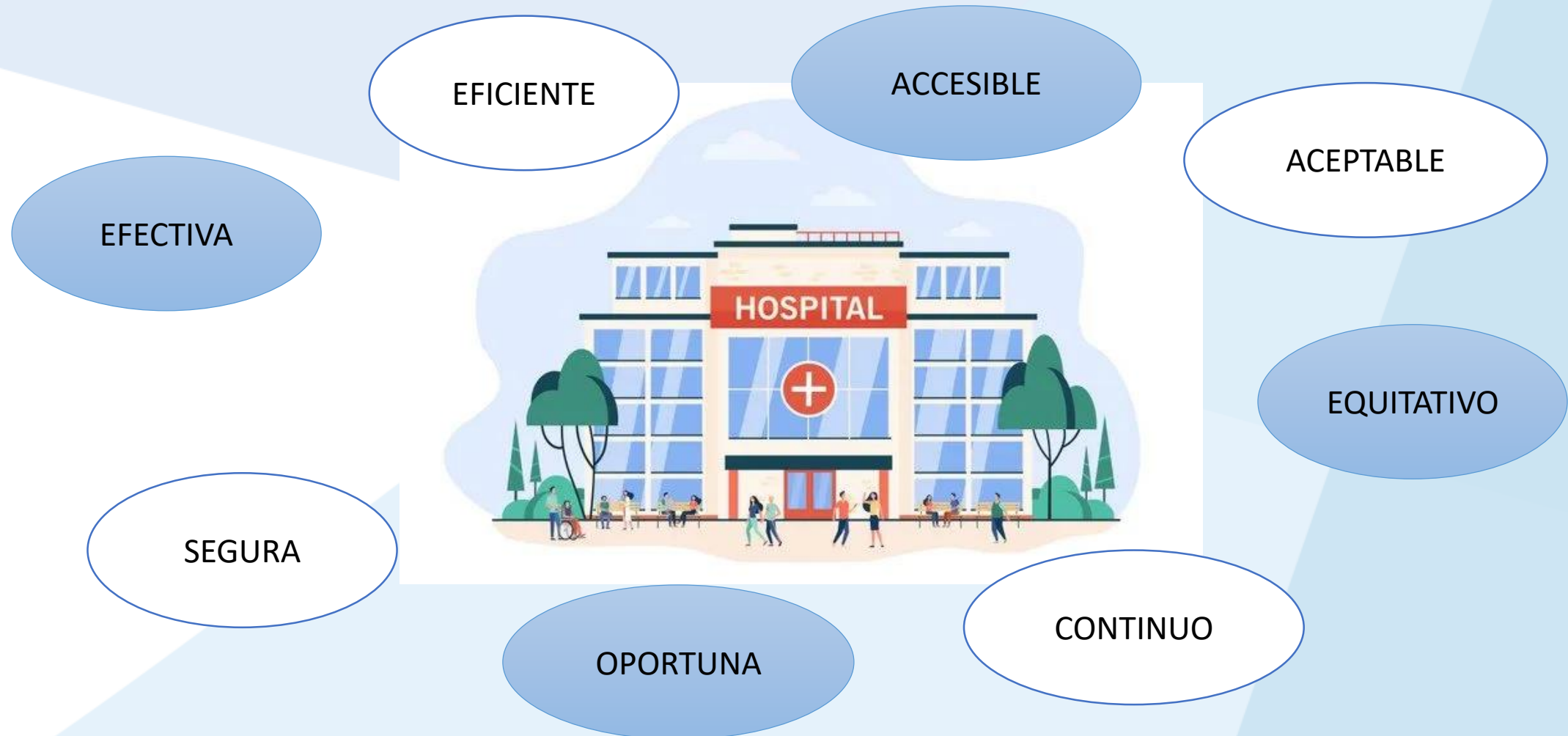
La Calidad de la salud



COMPONENTES DE LA ATENCIÓN DE CALIDAD



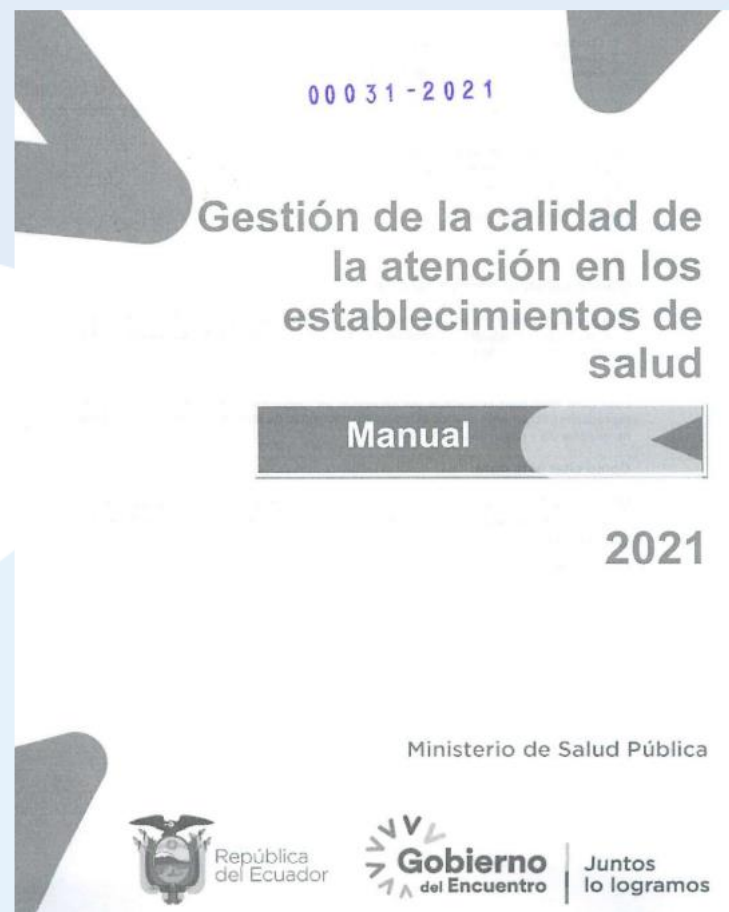
Dimensiones de calidad en salud



Marco regulatorio nacional sobre calidad en salud en el Ecuador

- Ministerio de Salud Pública

ACCESS.- Agencia de aseguramiento de la calidad de los servicios de salud



- Documentos normativos



Modelos de evaluación de la calidad de salud



Modelo de Donabedian

Factores que determinan el nivel de calidad



ESTRUCTURA

Medios,
materiales,
organizativos y
humanos.



PROCESO

Actividades
realizadas en el
paciente.



RESULTADO

Cambios en el
estado de salud
del paciente.

Beneficios de la Calidad



**Satisfacción
del paciente**

**Uso eficaz
de recursos**

**Minimizar tiempos
de espera**

**Eficiencia en
los procesos**

**Mejora
imagen
institucional**

**Reducción
de costos y
distribución**

**Disminución
de errores
médicos**



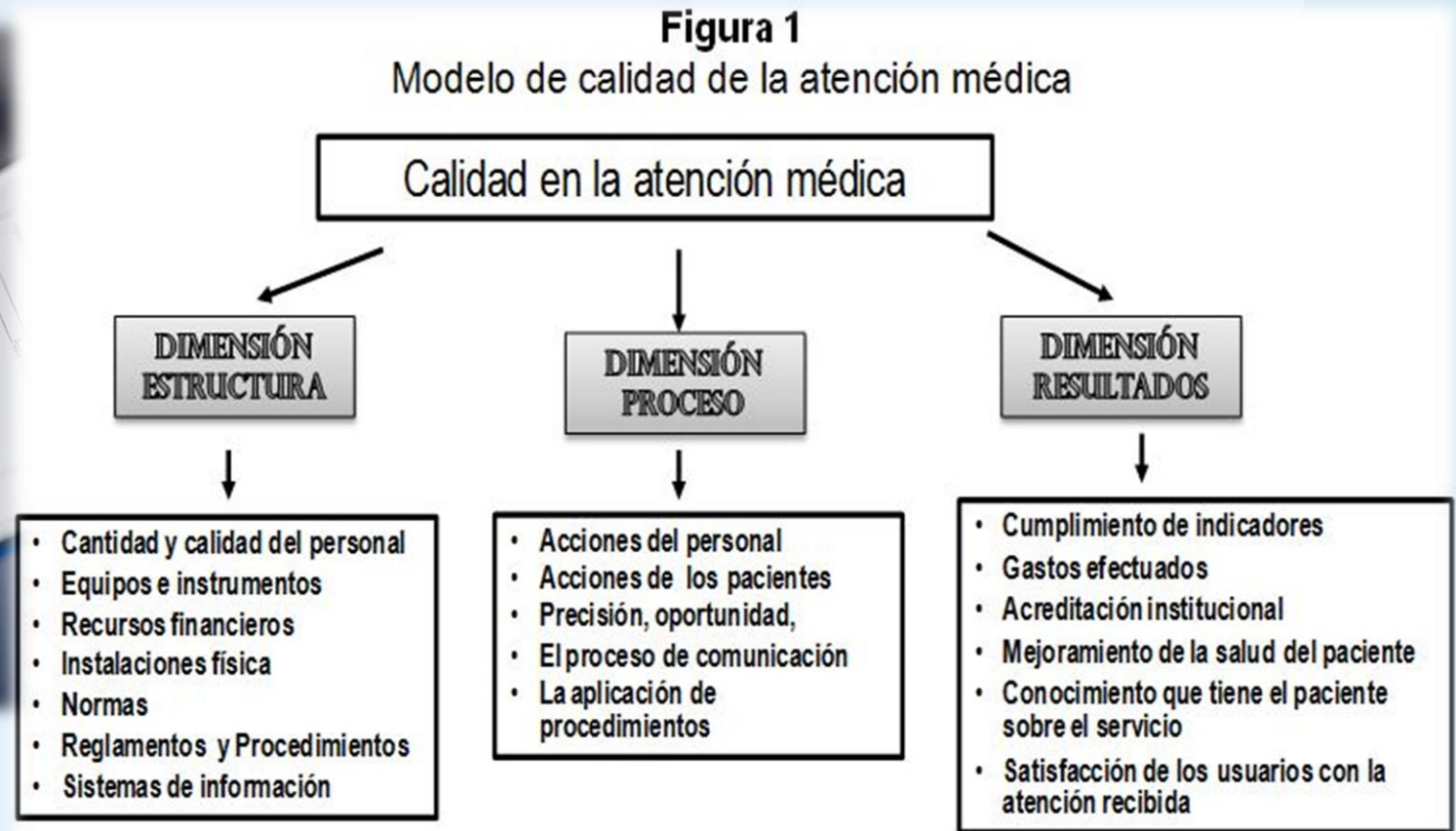
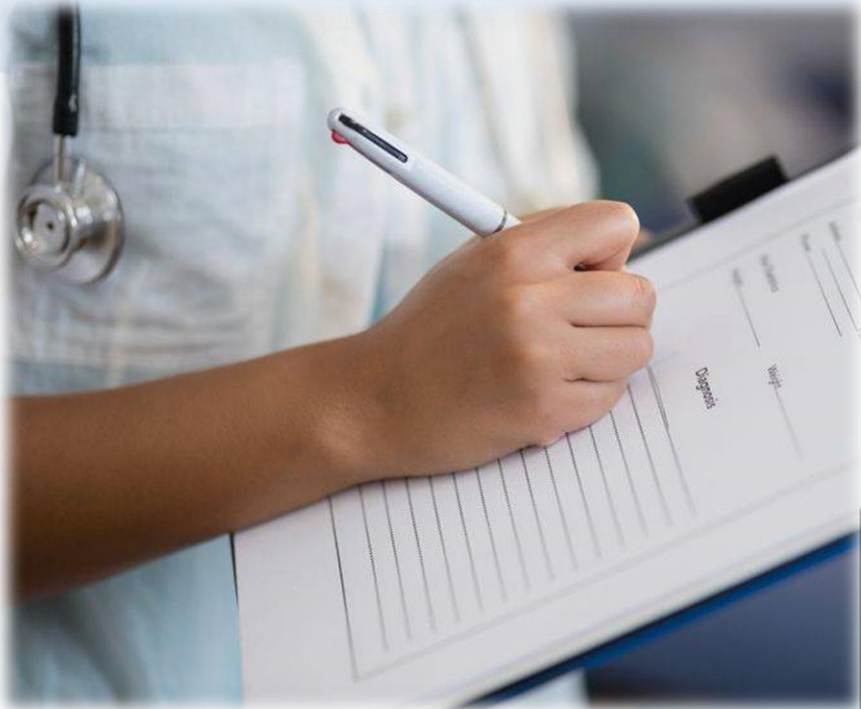


SOLCA
NÚCLEO DE QUITO

La calidad es una espiral de mejora continua.



Que medir en calidad de salud



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966)

Fuentes de obtención de datos



Historia clínica

Entrevista al
paciente y
familiares



Verificación in
situ

Entrevista a
profesionales
de la salud



Porqué medir

- ❖ No se puede mejorar lo que no se mide.
- ❖ Si no medimos lo que hacemos no sabremos si nuestras acciones son efectivas.
- ❖ La medición es el punto de partida de la mejora.
- ❖ Para emitir un juicio acerca de la calidad de los servicios.



Ejemplos de indicadores:



Tasa de
flebitis.



Tasa Infección
de catéter
implantable.



Numero
Lesiones por
presión en
cada 100
pacientes
atendidos.



Numero de
caídas por
servicio por
año.

- **ACTIVIDAD:**
- Elabore un indicador que esté directamente relacionado con su trabajo.



SOLCA
NÚCLEO DE QUITO

Estrategias de mejoramiento de la calidad de salud

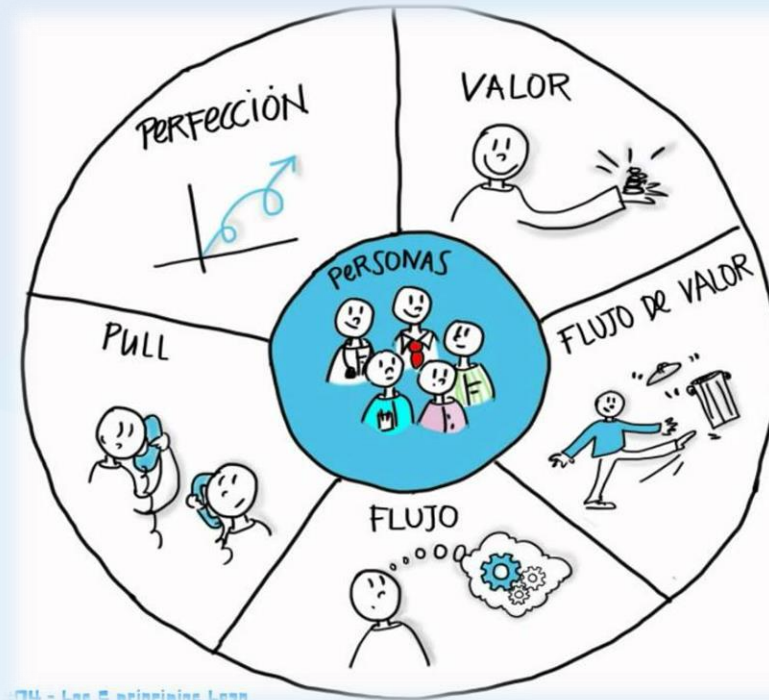


Principios de mejoramiento continuo de la calidad en salud

1. Enfocarse en el paciente
2. Entender el trabajo como proceso o sistema
3. Implementar cambios y hacer énfasis en el uso de datos
4. Trabajar en equipo.



Metodología de LEAN HEALTHCARE



194 - Los 5 principios Lean

2. Elimina todo lo que no agrega valor

Su **Filosofía** está centrado en el uso variado de herramientas que permiten que una organización de salud se concentre en el valor que genera al paciente y elimina lo que se desperdicia en los procesos de atención médica.

Los 7 despilfarros o MUDA

Cualquier actividad que consume recursos pero que no agrega valor al cliente.



Talento no utilizado

No utilizar la experiencia, conocimiento y creatividad del personal



Inventario

Exceso de materia prima, productos y procesos no en uso



Movimientos

Movimientos innecesarios realizados por el personal



Espera

Tiempo perdido mientras se espera por el próximo paso en el proceso



Transportación

Movimiento innecesario de productos y materia prima



Defectos

Información, productos o servicios incorrectos o incompletos



Sobreproducción

Producción demás o antes de que se necesite



Sobre-procesamiento

Más trabajo o calidad más alta de la que el cliente requiere



Metodología de LEAN HEALTHCARE



ES UNA METODOLOGÍA ORIENTADA PARA LA MEJORA DE PROCESOS, CON EL PROPÓSITO DE AUMENTAR LA RENTABILIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LOS MISMOS. SE ORIENTA A OPTIMIZAR PROCESOS DONDE EL TRABAJO DE LAS PERSONAS SE VE INVOLUCRADO.

KANBAN LEAN

Método muy popular, de gestión del flujo de trabajo para definir, gestionar y mejorar los servicios que proporciona el trabajo del conocimiento.



HERRAMIENTAS LEAN HEALTHCARE

- ❖ Just in time: justo a tiempo
- ❖ Jidoka: controles automáticos de calidad
- ❖ Takt time: ritmo que debe seguir un proceso.
- ❖ Heijunka: producir de acuerdo a la demanda.
- ❖ Poka Yoke: a prueba de errores



Metodología 5 S



Mejora continua de Kaizen

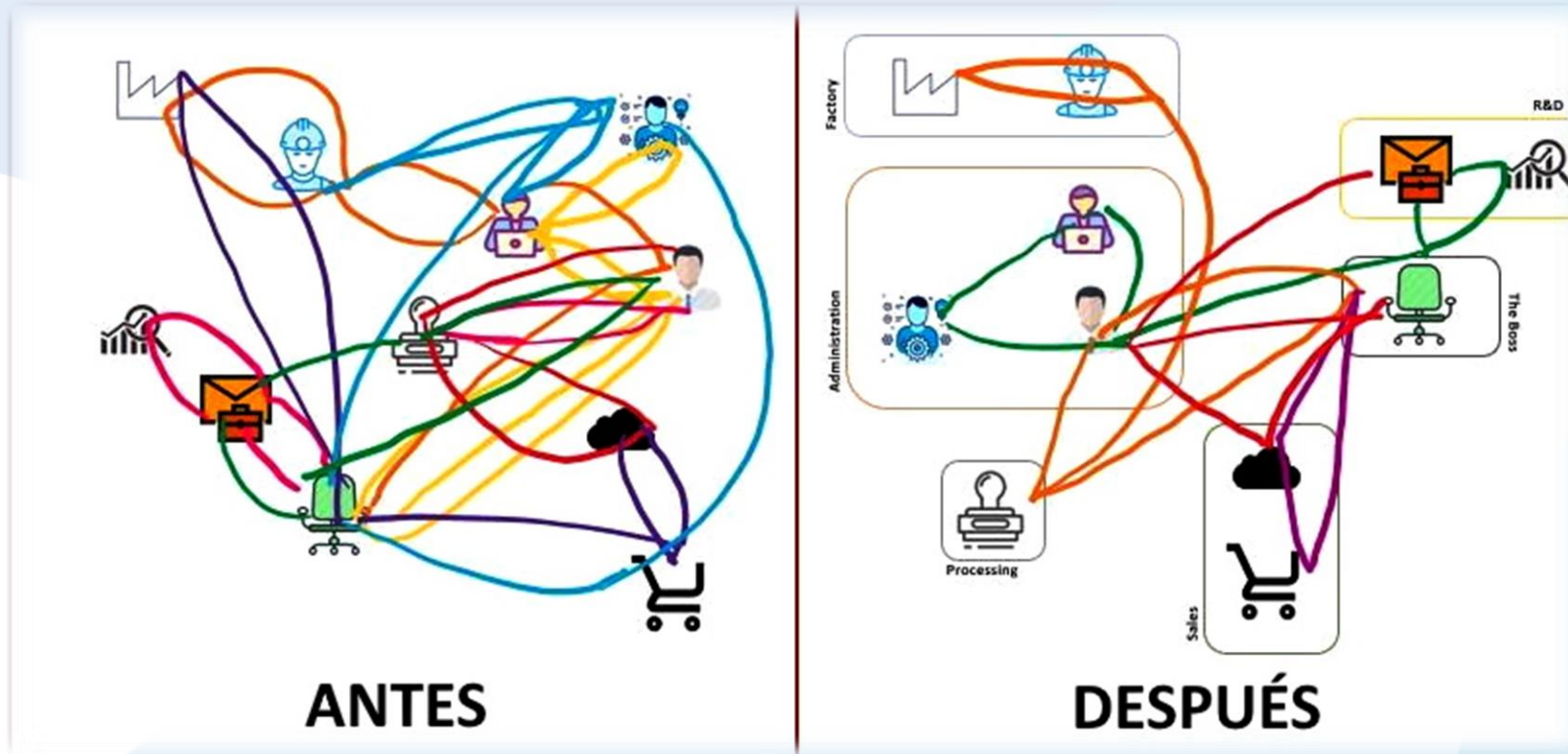


Observación Gemba

Acto de ver dónde ocurre el trabajo real.



Diagrama de espagueti



Permite ver el proceso como un todo, lo que facilita la identificación de oportunidades de mejora.



Gestión de calidad total

Modelo de implantación de la calidad en todos los niveles de la organización, hasta conseguir que se desempeñe el logro colectivo y global de la máxima calidad.

PRINCIPIOS DE CALIDAD TOTAL

- 1) Calidad es la percibida por el cliente
- 2) Todo trabajo es parte de un proceso
- 3) Mejor prevenir
- 4) Mejorar en forma continua
- 5) Agregar valor
- 6) La clave es la gente

Gestión por objetivos



OKR (objetivos y resultados clave)

QUÉ SON LOS OKRs

Una guía rápida de Platzi

Objectives & Key Results

O
K
R

Es un sistema de medición creado por Google donde defines **resultados clave (key results)** para alcanzar un objetivo

Los **KEY RESULTS** son tareas cuantificables en números o porcentajes

ESTABLECE BUENOS KEY RESULTS

- ✓ Tus metas deben ser **ambiciosas pero realistas**
- ✓ Deben cumplirse en un **rango de tiempo estricto**
- ✗ Evita crear listas de tareas o describir tus funciones

Ejemplo, si tu objetivo es aumentar el tráfico de tu blog:



Publicar 3 blogposts

No es un buen key result porque no influye sobre una métrica de crecimiento o calidad



Aumentar views un 30% en 3 meses

Sí es un buen key result porque estás incrementando un indicador de crecimiento

Forma tradicional de fijación de objetivos	OKRs
QUÉ	QUÉ Y COMO
ANUAL	TRIMESTRAL & MENSUAL
PRIVADOS	PÚBLICOS & TRANSPARENTES
DE ARRIBA A ABAJO	HORIZONTALES & TRANSVERSALES
ATADOS AL SALARIO	SIN ASOCIACIÓN AL SALARIO
AVERSIÓN AL RIESGO	AGRESIVOS Y ASPIRACIONALES

Compromisos para mejorar la calidad

1. Ser amable



2. Lenguaje corporal positivo



ANGER



DISGUST



FEAR



HAPPINESS



SADNESS



SURPRISE

3. Comprender las necesidades de usuario



4. Ir mas allá



5. Cumplir tiempos de respuesta y seguimientos



6. Enseñar a pescar



7. Claridad y apego a procesos



8. Asegurar y confirmar los requerimientos



9. Honestidad y congruencia



10. Hacerlo bien y a la primera





*“¿Y cual es el secreto de la calidad? , os preguntareis...
muy sencillo, es el amor;*

amor al conocimiento, amor al hombre y amor a Dios.

Vivamos y trabajemos de acuerdo con ello”

*“El secreto de la calidad es el amor , uno debe amar a su
paciente; uno debe amar su profesión; uno debe amar su
Dios. Si tienes amor, entonces, puedes volver la mirada
para monitorear y mejorar el sistema”*

Avedis Donabedian



***El bien se hace pero no
se dice.
Y algunas medallas se
cuelgan en el alma, no
el cuello.***

Bibliografía

- Castrillon, E., & González, L. (2020). Aplicación de Lean Healthcare como Metodología de Gestión de Calidad en el Servicio de Urgencias de la ESE Hospital San Juan de Dios del Carmen de Viboral. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hospital Luis Gabriel Dávila. (2015). Plan de calidad.
- Joint Commission International. (2017). Estándares de acreditación de la Joint Commission International para Hospitales.
- Ministerio de Salud Pública. (2021). Manual: Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud 2021.
- Ruiz, A. (2000). Manual de indicadores de actividad y calidad para urgencias y emergencias sanitarias.
- Secretaría Central de ISO. (2015). Sistemas de gestión de la calidad—Requisitos.
- Wachter, R., Ralston, J., & Wagner, E. (2021). Calidad, Seguridad y Valor.



Gracias..

