



Calidad en la Atención Médica

Aspectos Básicos de la Atención Médica

Aspectos Básicos de la Atención Médica

Atención Médica

```
graph TD; A[Atención Médica] --> B[Manejo de una desviación de la salud]; B --> C((Cuidado Técnico)); B --> D((Cuidado Interpersonal)); B --> E((Cuidado Material));
```

Manejo de una desviación de la salud

Cuidado
Técnico

Cuidado
Interpersonal

Cuidado
Material

Bases Metodológicas para el Control de Calidad

Antes de entrar en el tema de Calidad se debe definir algunos conceptos

¿ Qué es Calidad ?

Existen varias definiciones

Calidad se define como:

Que la calidad de un producto o servicio es el grado en que este se aproxima a su Prototipo.

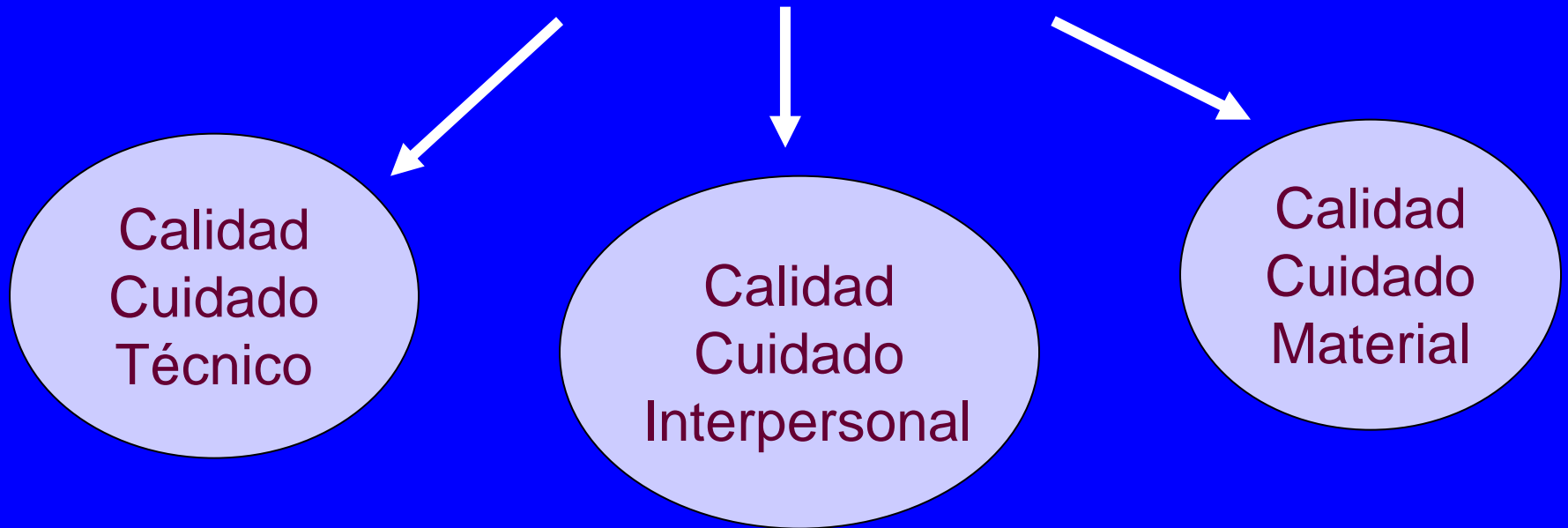
¿Qué es la Calidad?

CALIDAD POR LA
O.M.S.

Calidad según la O.M.S.

- Un alto nivel de excelencia Profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción del paciente y sus familiares.
- Impacto final en la salud.

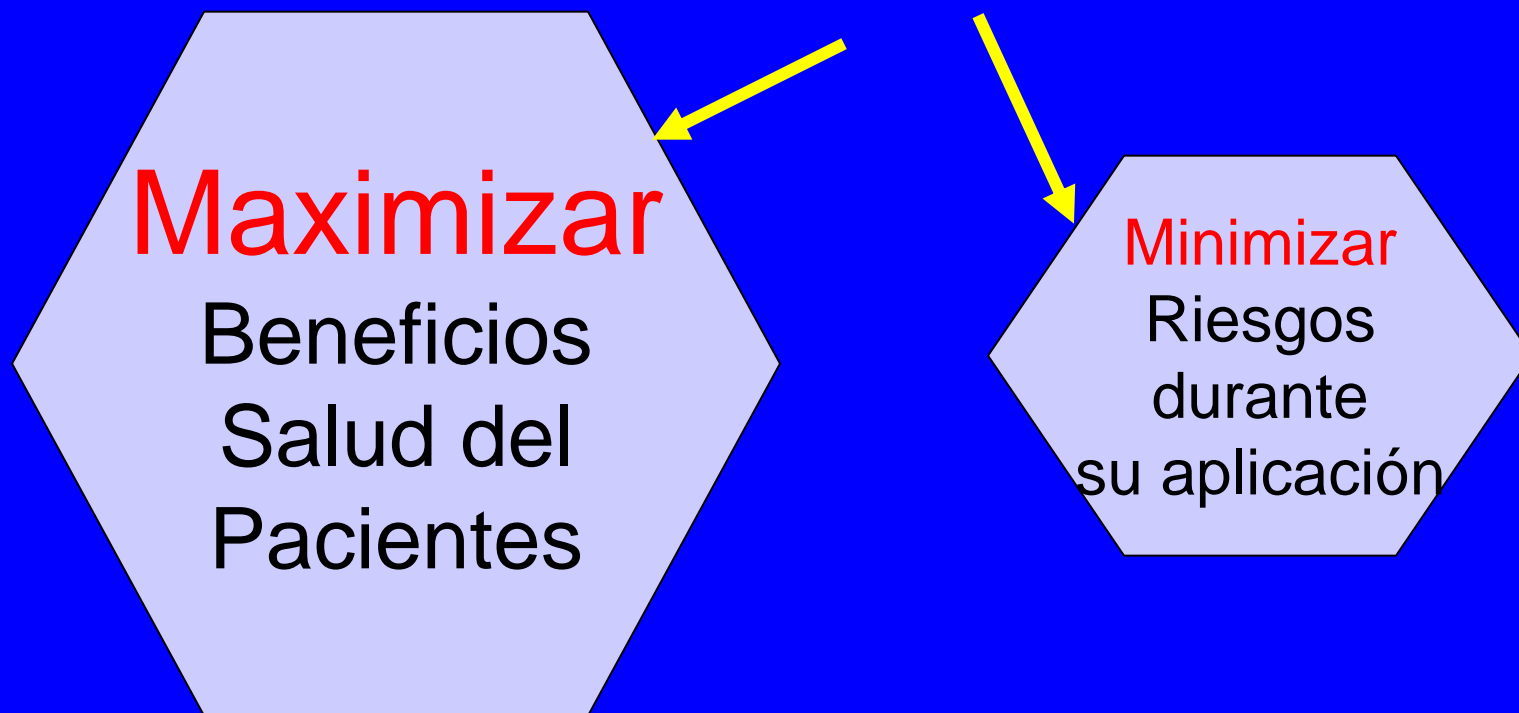
La maximización de beneficios a la salud del paciente parece un principio medular



Sin embargo, multitud de detalles **se descuidan !**

Calidad del cuidado técnico según *Donabedian*

Aplicar Ciencia y Tecnologías Médicas.
de forma que:



¿Cómo podemos garantizar la calidad de la atención médica?

Según la O.P.S.

Atención diagnóstica y/o
terapéutica específicamente
indicada.
(Conocimientos actuales)

Mínimo de Recursos
necesarios

Nivel más bajo de
riesgo o lesiones
adicionales o
incapacidades

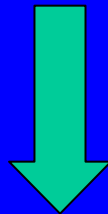
Obteniéndose máxima
satisfacción
independientemente
del nivel de atención

Aseguramiento de la calidad

Si se enfatiza

EVALUACION Y MONITOREO

- Establecimiento de estándares explícitos susceptibles de ser verificados con lo cual se asegura un nivel mínimo de calidad



ACREDITACION

Evaluación de los Procesos de Mejoramiento de la Calidad

Garantía de Calidad

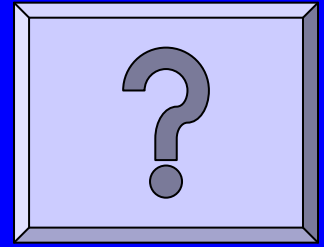
Se entiende que:

- Es un conjunto de acciones sistematizadas y continuas dirigidas a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impidan otorgar el mayor beneficio.

Se realiza a través de:

Monitoreo, Diseño, Desarrollo, Cambio Organizacional

Cómo evaluar la Calidad



Variables a Evaluar:

- Calidad Profesional
- Disponibilidad de Recursos Mínimos
- Reducción al mínimo de lesiones e incapacidades al tratamiento
- Satisfacción del Paciente
- Sistema de salud armónicamente integrado
- Buenos indicadores de resultados

Evaluamos la Calidad: Midiendo las Variables

Calidad Total como Estrategia

- Desarrollo organizacional
- Cambio organizacional
- Monitoreo
- Esta estrategia se caracteriza principalmente en: Fomentar y reconocer la importancia de la participación de todos los miembros de una organización en los procesos de mejoramiento de la CALIDAD mediante:

- Trabajo en equipo
- Aplicación de métodos estadístico
- Análisis de Problemas
- Análisis de técnicas para estimular la creatividad
- Reconocimiento de que los procesos son continuos y no esporádicos.
- Dar al usuario el valor y la importancia que merece como motivo central del trabajo de todos los miembros de la organización.

Es necesario conocer qué es:

EFICIENCIA

- Mide el grado con que se consigue obtener el más alto nivel de calidad con recursos determinados. Relaciona los resultados obtenidos con los costos generados.

EFICACIA

- Se mide cuando consideramos un proceso de producción, de acciones o de servicios de salud, que aplicándose en condiciones ideales, produce los resultados deseados.

EFFECTIVIDAD

- Mide el grado en que unas determinadas acciones de un Proyecto consigue producir una mejoría del nivel de salud del paciente o de la población en condiciones de aplicaciones reales.

Evaluación de la Eficiencia y Efectividad

- La evaluación implica la necesidad de comparar los resultados obtenidos con estándares que permitan emitir un juicio de valor.

Pudiendo ser éstos:

- Logro de la meta o indicador numérico.
- Mantenerse dentro de los valores de un rango predeterminado.
- Comparación con la media o el promedio de los subsistemas o sistemas donde esta incluido.
- Comparación de la unidad con las unidades médicas de características similares.
- Compararse la unidad médica consigo mismo a través del tiempo.

Otros Aspectos Importantes cuando Evaluamos Calidad

- Se debe tener en cuenta tres aspectos fundamentales:

ESTRUCTURA - PROCESO - RESULTADO

- | | | |
|---------------------------------|---|---|
| 1.- Análisis de Estructura | { | Valoración de la Calidad de los medios |
| 2.- Análisis del Proceso | { | Valoración de la Calidad de los métodos. Proceso. |
| 3.- Análisis de los Resultados. | { | Análisis de la Calidad del producto. Resultado. |

Cómo medir resultados

- En términos de:
 - Mortalidad
 - Capacidad de Trabajo.
 - Capacidad de realización de actividades diarias.
 - De índice fisiológico
 - De recuperación de funciones.
- Además ...
- Carece de sentido hablar de calidad si todos los trabajadores de un centro de salud no están inmersos en lo que se ha dado en llamar CALIDAD.

Defectos de la Calidad

- Mal diseño del trabajo.
- Falta de liderazgo en el equipo de trabajo.
- Fines a alcanzar poco claros para el trabajador.

Abandono del control externo

Mecanismos de incentivación del autocontrol

Económicamente
Elemento más importante del control

Restablecer el respeto al trabajador de salud.

Hipótesis gerencial: Atención buena y queremos que sea mejor.

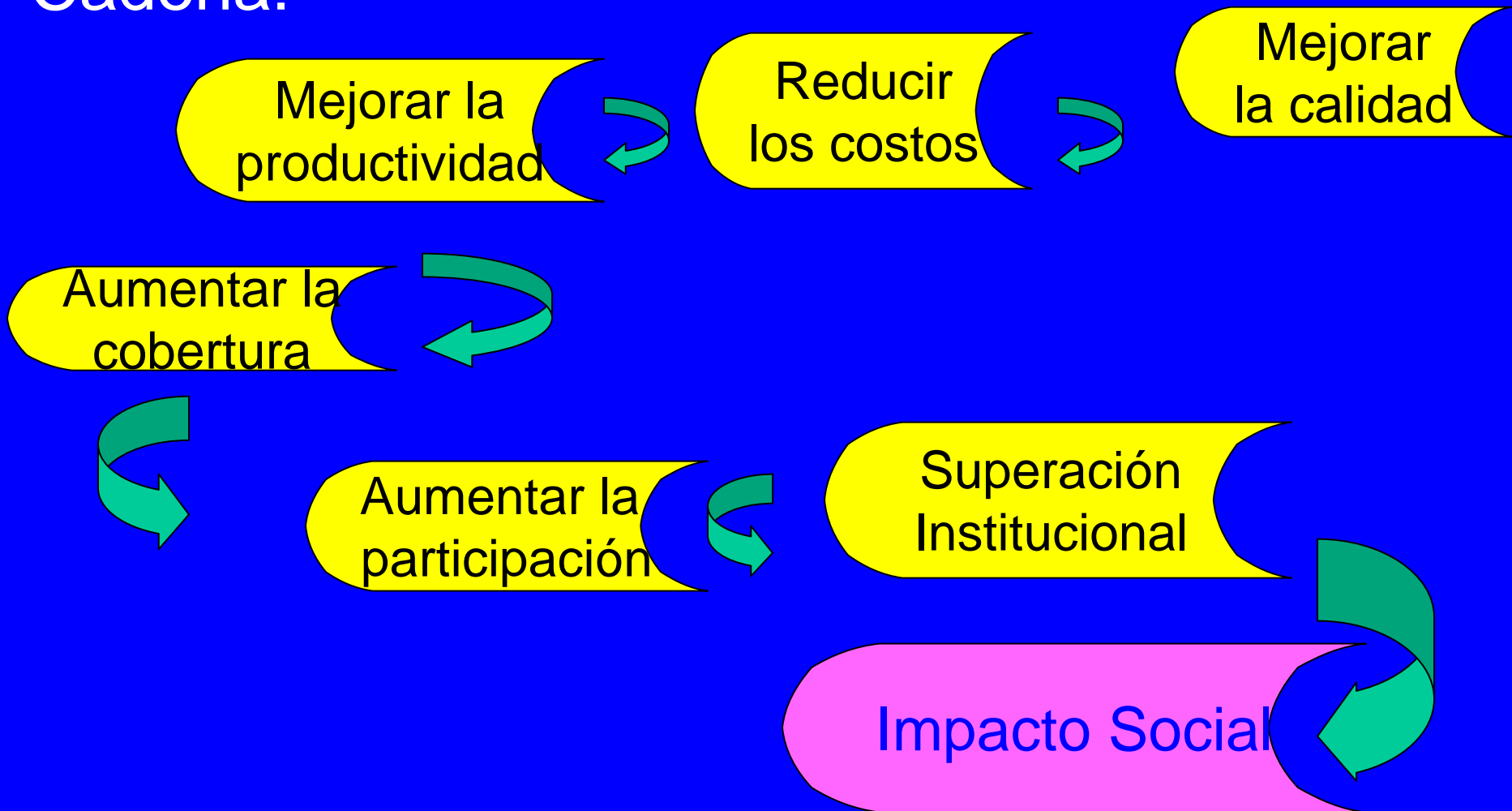
Diálogo permanente.

Inversiones imprescindibles. Adquisición de conocimientos.

Evitar normas mínimas de atención. Autoevaluación constante para mejorarlas.

Resultados de un Programa de Calidad

- Mejorar la Calidad Origina una Reacción en Cadena:



CONCLUSIONES

Atención de Salud.

Percepción de salud
Estilo y Calidad de Vida
Atributos de Atención

Salud no es un fin justo

Es fuente de riqueza

Calidad de la
Atención Médica

Mínimo de recursos
Bajo riesgo de lesión
Satisfacción máxima

Autocontrol

Elementos muy importantes del
control

Cultura de la Calidad

Estímulo para lograr mejoramiento
continuo

Circunstancias económicas
adversas

Lograr actividad participativa por el
bien de todos