MINISTERIO DE SALUD

Sistema de Gestión de la Calidad

DIRECCION GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS

Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud

Sistema de
Gestión de la Calidad en Salud

(RM No 768-2001.SA/DM del 20/12/01)

DECLARACION DE PRINCIPIOS

“Derecho a la salud como condición del desarrollo humano”

“Derecho a la calidad de la atención “

Visión del Sistema de Gestión de Calidad

La calidad es un valor en la cultura organizacional de las instituciones de salud

Se desarrollan procesos de mejora de la calidad que involucran a los trabajadores, usuarios y sociedad

La calidad se expresa en mejores niveles de salud y satisfacción de los usuarios.

Objetivo General

EL RETO:

C A L I D A D

- Técnica
- Humana
- Entorno

Mejorar la calidad de la atención en las unidades prestadoras de salud del MINSA que sea claramente percibida por la población.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Lograr la 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.
- Implementación de procesos de garantía y mejoramiento de la calidad en todos los niveles.

DEFINICION DEL SISTEMA

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud que el Ministerio impulsará en una primera etapa, está definido como:

"el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y monitorear sus unidades prestadoras de salud en lo relativo a la calidad de la atención"

PRINCIPIOS

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

¿Qué es calidad?

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que *maximice sus beneficios* para la salud *sin aumentar en forma proporcional sus riesgos*. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

¿Qué es calidad?

- Hacer lo correcto, en forma correcta
- A tiempo, todo el tiempo
- Desde la primera vez
- Mejorando siempre
- Innovando siempre y
- Siempre satisfaciendo a nuestros clientes

Dimensiones de la Calidad

Humana

Técnica

Del entorno

- **Calidad como fin social:** plasma el principio de calidad de vida.
- **Expresión de modernidad:** expresa la permanente tensión entre la homogeneización de procesos y la diversidad que reconoce al sujeto y sus diferencias.
- **Enfoque Gerencial:** avanza en el reconocimiento del otro como elemento fundamental de la organización moderna.
- **Estrategia de Fortalecimiento de los Servicios de Salud.** Facilita la renovación del contrato social entre la población y los servicios de salud.

Análisis de la Calidad

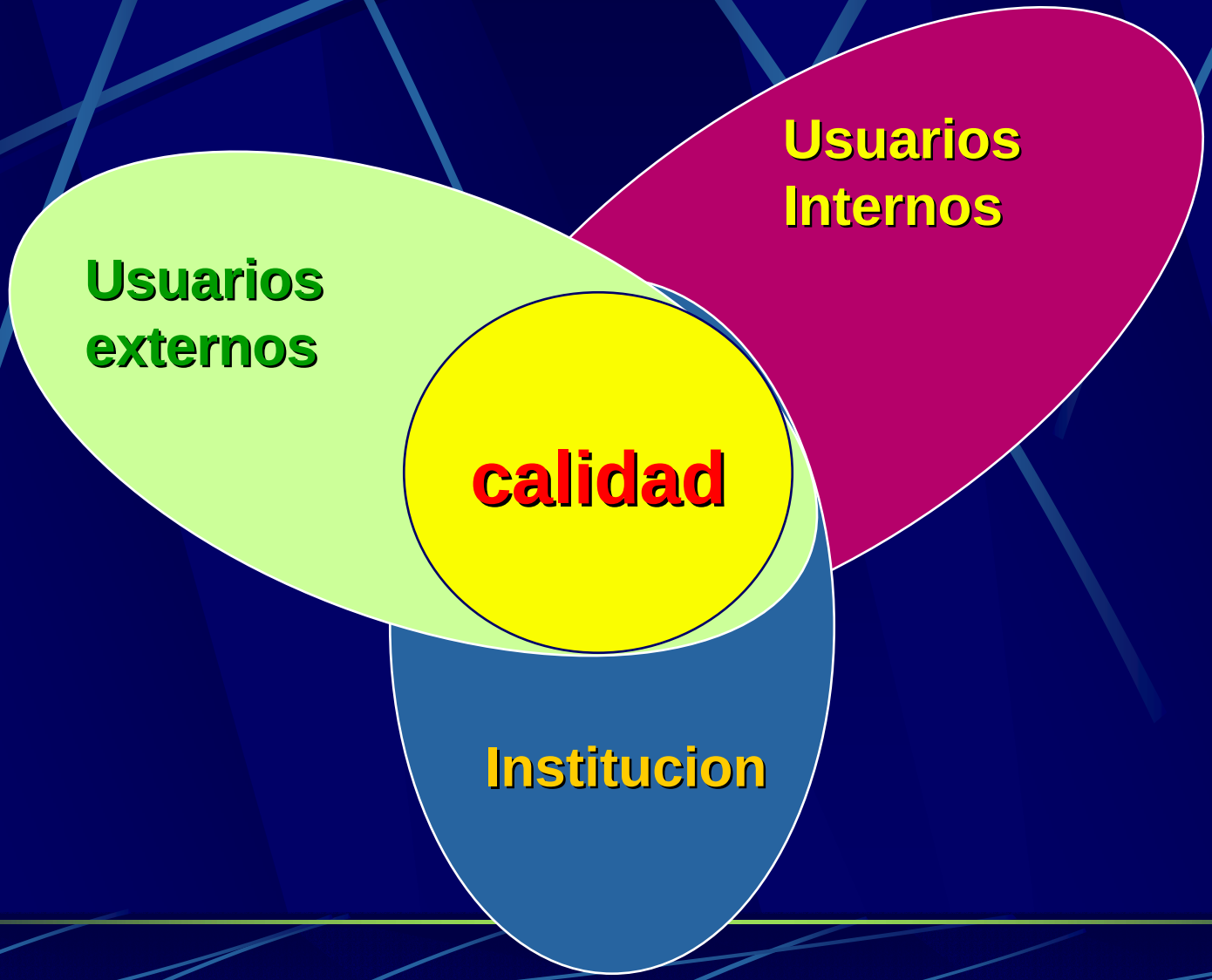
- Enfoque sistémico:

Estructura

Procesos

Resultados

ACTORES PRINCIPALES



POLITICAS 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

POLITICAS DEL SISTEMA

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

POLITICAS 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

POLITICAS 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 del MINSA
- Mejorar las condiciones de bienestar para crear las bases del desarrollo social integral y sostenible

POLITICAS 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

POLITICAS 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 del MINSA
- Mejorar las condiciones de bienestar para crear las bases del desarrollo social integral y sostenible

POLITICAS DE CALIDAD

CON RELACION AL ESTADO

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

Componentes del Sistema

PLANIFICACION DE LA CALIDAD

- Políticas de calidad
- Planes estrátegios y oprativos con enfoque de calidad

ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD

Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud

Unidades de Calidad

Equipos de Mejora

Usuarios satisfechos y saludables

- Estandarización
- Autoevaluación
- Acreditación
- Mejora Continua.
- Evaluación de Tecnología

GARANTIA Y MEJORAMIENTO

Monitoreo de la Calidad

Información al usuario

INFORMACION PARA LA CALIDAD

Organización para la calidad

- Implica la definición de un diseño organizacional que permita llevar a cabo las funciones para la gestión de calidad integrada al sistema de salud.
- Las actividades son sostenibles cuando los conocimientos, el nivel de compromiso y los recursos son suficientes para aplicar, adaptar, sostener y continuar desarrollando el proceso de garantía de calidad
- La organización comprende el Nivel central, Regional y local(redes y establecimeintos de Salud públicos y privados.

Garantia y Mejoramiento

Conjunto de acciones que deliberada y sistemáticamente se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, en forma continua y cíclica de manera que la atencion prestada sea efectiva, eficaz y segura, orientandose a la satisfacción del usuario."

Implica el desarrollo e implementación de los procesos:

- Autoevaluación y Acreditación.
- Auditoria clínica en salud.
- Evaluación de la tecnología sanitaria.
- Mejoramiento continuo.

Informacion para la calidad

“ *Conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios externo e interno.”*

Se ha previsto el desarrollo de instrumentos de medición aplicables a los usuarios en las diferentes etapas de los procesos de atención:

- Encuensta de satisfacción
- Mecanismos de orientación e información al usuario.
- Recepcion, procesamiento y atención de quejas y sugerencias.
- Determinación y medición de indicadores de gestión de la calidad.

LA CALIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS

Muchas Gracias