



*“Seminario sobre gestión de la calidad en servicios de salud
bajo un contexto humanizador”*

Cartagena de Indias, 28, 29 y 30 de septiembre de 2015

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
EL SALVADOR

Roxana Iris Torres Almendares
Asistente División Evaluación de la Calidad de Servicios de Salud



Que estamos haciendo para humanizar los servicios?

- o Disponer un pensamiento estratégico
LINEA ESTRATÉGICA N° 3: DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS
ORIENTADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRALES.

Se ha fortalecido con temas de humanización al personal medico residente (Depto. De Docencia)

Se han implementado convenios de cooperación externa con hospital privado para que el personal medico y de enfermería del ISSS brinde cuidados paliativos a pacientes.

Atención Integral a derechohabientes por Curso de Vida:

- o Cuidado preconcepcional
- o Programa Canguro
- o Bancos de Leche
- o Programa Adulto Mayor
- o Centros de atención de día.
- o Programa de atención a drogadictos y alcohólicos.
- o Programa de musicoterapia



Que estamos haciendo para humanizar los servicios?

Intervenciones Educativas en la Población adolescente realizadas.

En Coordinación con MINSAL - MINED Ampliación de las intervenciones con educación en salud, (prevención de violencia, de embarazo y de uso de drogas), para adolescentes entre 13 y 17 años de edad

- Programa de atención Integral de la Enfermedad Renal Crónica.
- Programa de Atención Integral del Cáncer.
- Programa de Cuidados Paliativos Ambulatorios y Hospitalarios
- Programa de Visitas Domiciliarias a pacientes geriátricos y terminales
- Fortalecer el Programa de Salud Mental.
- Entrega domiciliar de medicamentos.
- Programa de deporte terapéutico.
- Auditoria de servicios de salud.



Que estamos haciendo para humanizar los servicios?

- ESTRATEGIAS:
- Fortalecer el programa de humanización
- Diplomado en atención al usuario
- Apertura del servicio de algología.
- Apertura de nuevos Centros de escucha para atención del duelo
- Efectuar con dignidad la entrega de cadáveres de niños.
- Realización de diagnósticos por equipos itinerantes.
- Realización de cirugías ambulatorias de baja complejidad
- Se ha fortalecido el Programa de APS con un enfoque en la prevención y no en la curación.
- Establecimiento de estándares de medición de la calidad
- Fortalecimiento de la atención en los centros de primero y segundo nivel.



Análisis DAFO

HUMANIZACION

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
FALTA DE INFRAESTRUCTURA ADECUADA INEQUIDAD EN LOS SERVICIOS	SINDICATOS BAJO PRESUPUESTO LARGAS JORNADAS LABORALES BAJOS O NINGUN INCENTIVO PERDIDA DE CREDIBILIDAD INSTITUCIONAL	VOLUNTAD POLITICA VOLUNTAD INSTITUCIONAL CAPACITACION DEL CAPITAL HUMANO	APERTURA AL CAMBIO PARTICIPACION CIUDADANA EN LOS FOROS DE SALUD

Propuestas de mejora de la humanización

la atención de salud

- UNIVERSALIDAD DE LA SALUD.
- CREACION DE UN AREA DE EVALUACION DE LA CALIDAD CON VISION DE ACREDITACION INTERNACIONAL.
- IMPLEMENTACION DE METODOLOGIA DE TRABAJO O GESTION CON BASE A INDICADORES.



Como medir las Propuestas de mejora de la humanización de la atención de salud

- UNIVERSALIDAD DE LA SALUD:
Reducción de los datos estadísticos de mortalidad del binomio madre / hijo.
- CREACION DE UN AREA DE EVALUACION DE LA CALIDAD CON VISION DE ACREDITACION INTERNACIONAL.
NUMERO DE CENTROS DE ATENCION ACREDITADOS
- IMPLEMENTACION DE METODOLOGIA DE TRABAJO O GESTION CON BASE A INDICADORES.
CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE ECONOMIA, EFICIENCIA, EFICACIA, EFECTIVIDAD, EQUIDAD, EXCELENCIA Y VALORACION DE COSTOS AMBIENTALES.



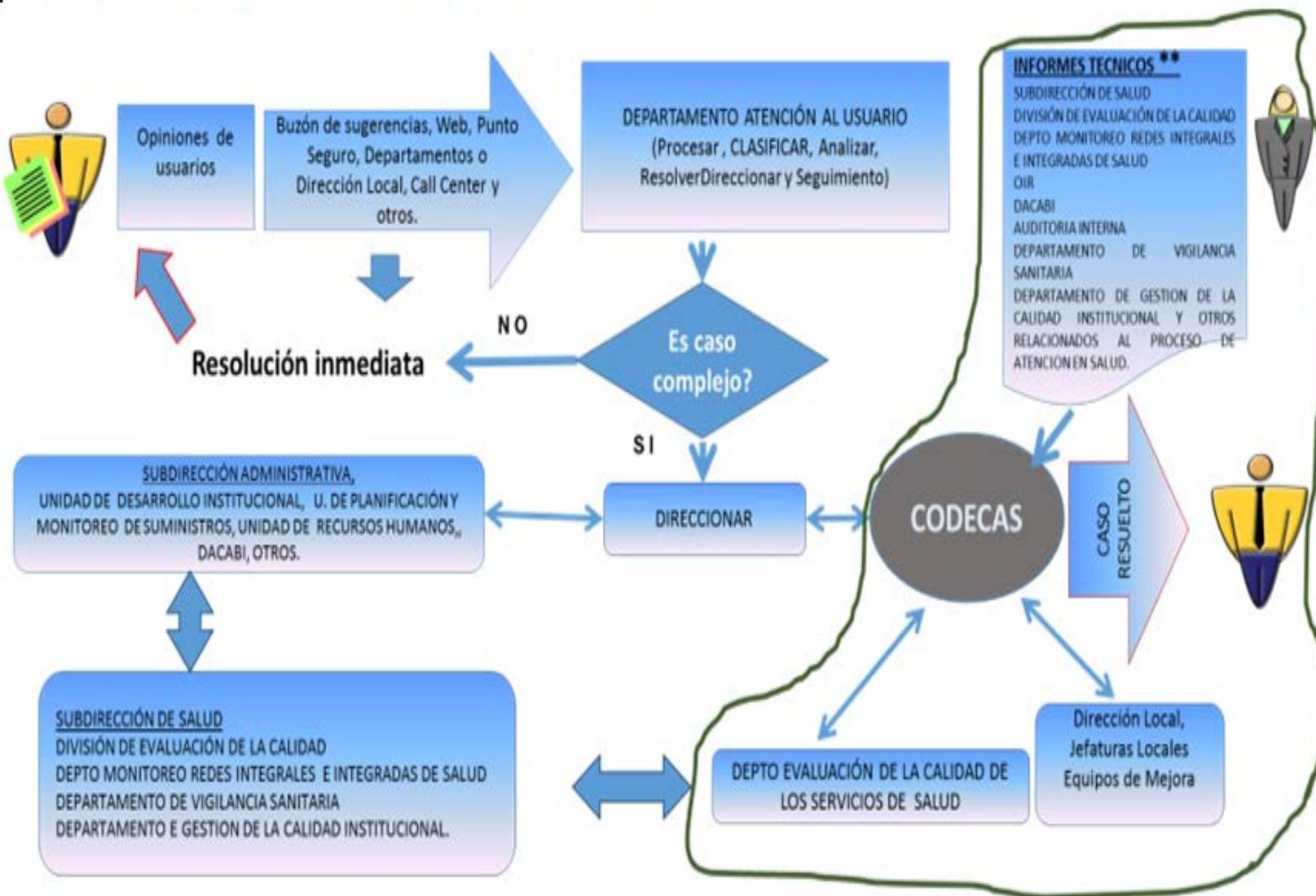
Análisis de la normativa legal y de las políticas en curso

para la mejora de la calidad de los sistemas de salud

- POLITICA INSTITUCIONAL DE MODERNIZACION Y DESARROLLO .
- NORMAS TECNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECIFICAS PARA EL ISSS. DIARIO OFICIAL No. 82, tomo 403.
- LEY DE SEGURO SOCIAL
- CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.
- POLITICA DE ESTADO DE LA UNIVERSALIDAD DE LA SALUD.



FLUJOGRAMA DE INFORMACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL ISSS



** Son todos aquellos generados por Unidades, Departamentos, Secciones, Servicios y otros de carácter Técnico que afectan la Calidad de Atención en Salud.

Área de acción del Departamento Evaluación de la Calidad de los Servicios en Salud. —

Estrategias para el proceso de acercamiento al ciudadano

- Creación de foros con participación ciudadana.
- Participación de personal técnico del Depto. de Atención al Usuario en la política de inclusión social del Gobierno de El Salvador.
- Cobertura de atención al usuario a través de call center.
- Implementación de puntos de consulta en los centros de atención atendidos por ejecutivos.
- Realización de encuestas de satisfacción del usuario realizadas en los monitoreos .

¿Existe una estrategia de movilidad, pasantía y formación en el país de profesionales vinculados a la calidad de los sistemas de salud? No hay políticas de estado, pero se están implementando post grados en gestión de calidad y la OSA esta fomentando espacios de capacitación al respecto.



PLANIFICACION DE LA CALIDAD.

Comité Coordinador Conformado por:

Subdirección de Salud.

División Evaluación de la Calidad de Salud.

Departamento de Evaluación de la Calidad de los Servicios en Salud.

División Políticas y Estrategias de Salud.

Departamento Planificación estratégica en Salud.

Subdirección Administrativa.

Division de Desarrollo Institucional.

ORGANIZACION PARA LA CALIDAD

Directores de los Centros de Atención.

CODECAS

Punto Seguro.

**USUARIOS(AS)
SATISFECHOS Y
SALUDABLES.**

GARANTIA Y MEJORAMIENTO

Dpto. Evaluación de la Calidad de los Servicios en Salud.

Dpto. Monitoreo de Redes Integrales e Integradas en Salud.

Oficina de Información y Respuesta. (OIR)

DACABI

Dpto. Vigilancia Sanitaria.

Dpto. Gestión de la Calidad Institucional.

Normas y Manuales, Mejora de Procesos Institucionales y Aseguramiento de la Calidad de los procesos.

INFORMACION PARA LA CALIDAD

Dpto. Atención al usuario.

Departamento Evaluacion de la Calidad de los Servicios de Salud.

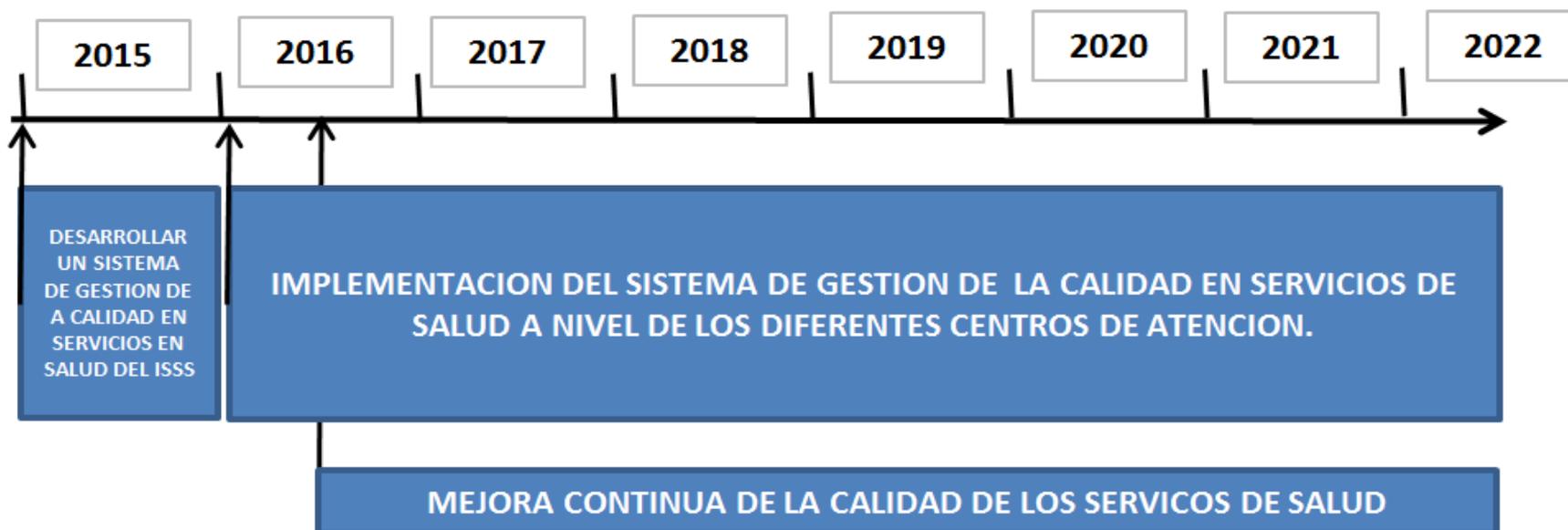
CODECAS

Análisis DAFO - Mejora de la calidad de los sistemas y servicios de salud

DEBILIDADES	AMENAZAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>INESTABILIDAD DE LAS AUTORIDADES. FALTA DE POLITICAS DE GESTION DE CALIDAD DEL GOIERNO CENTRAL</p>	<p>CONSIDERADO UN GASTO Y NO UNA INVERSION ACCIONES SINDICALES</p>	<p>VOLUNTAD POLITICA VOLUNTAD INSTITUCIONAL CAPACITACION DEL CAPITAL HUMANO</p>	<p>APERTURA AL CAMBIO PARTICIPACION CIUDADANA EN LOS FOROS DE SALUD</p>

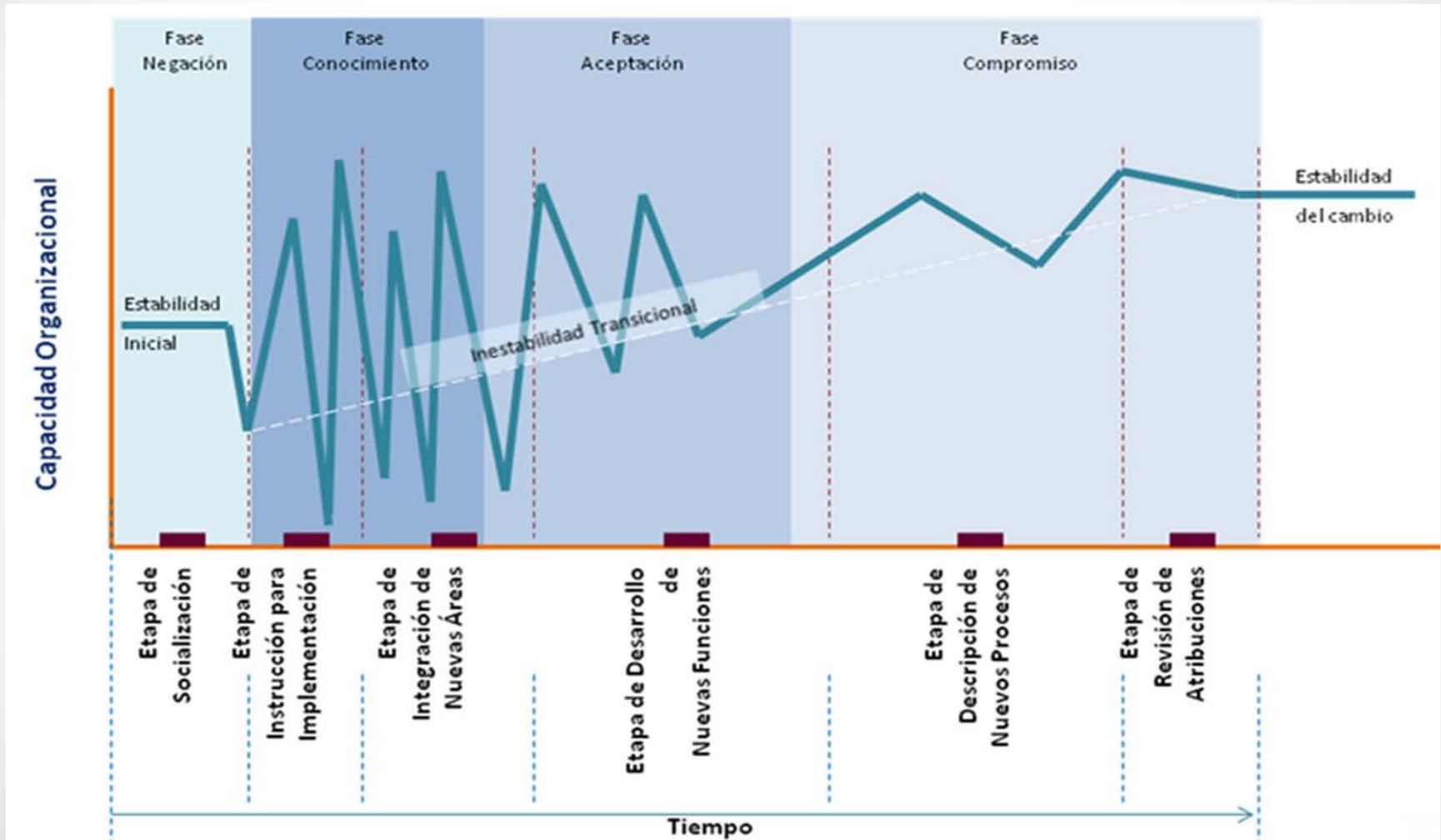


FASES DE IMPLEMENTACIÓN



Etapas en la implementación

del cambio organizacional



Propuestas de mejora de las políticas, planes y actividades de mejora de la calidad de los sistemas y servicios de salud del país en el corto y el mediano plazo, y sobre cómo podrían medirse sus impactos:

Para medir los dos grandes productos del iss, deben implementarse indicadores de gestión en las dimensiones :

economía:	precio, calidad, cantidad y oportunidad
eficacia:	producto – tiempo
eficiencia:	producto – recursos
equidad:	producto – accesibilidad
calidad:	producto – especificaciones
efectividad:	producto – utilidad (sirve el producto)

Todos a su vez, enfocados en dos tipos de indicadores:

1. Gestión Social para evaluar el servicio prestado.
2. Gestión institucional, orientados al cumplimiento de las metas y objetivos del ISSS.





**Solo la empatía y la ética nos llevarán
a brindar servicios de salud con
calidad.**