



*“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

Argentina

Dra. Florencia Restucci

Directora de Acción Social y Auditora Médica de la  
Obra Social de Dirección OSDO

Especialista en Medicina Interna

Especialista en cuidados paliativos y tratamiento  
del dolor

# Programas y Leyes vigentes en Argentina que apuntan a la humanización en la Atención de la Salud

- Programa Nacional de Garantía de la atención médica
  - Seguridad del paciente (Estructural, capacitación del recurso humano, eficacia de los procesos, evaluación de los resultados)
  - Garantía de acceso a la atención de la salud
  - Evaluación sistemática de los errores desde un punto de vista proactivo y no punitivo y puesta en práctica de soluciones
  - Capacitación del recurso humano en sentido académico y en el trato al paciente
    - Implementar la Historia Clínica única (en papel e informatizada) consentimiento informado, deberes y derechos de los pacientes
      - Guías de práctica clínica para disminuir la variabilidad en la práctica
      - Fomentar la participación activa de los pacientes

## Programas y Leyes vigentes en Argentina que apuntan a la humanización en la Atención de la Salud

- Ley 26.742 sobre derechos del paciente, historia clínica y consentimiento informado: derecho de aceptar o rechazar cualquier tratamiento, derecho a información clara y completa, derecho a realizar directivas anticipadas, derecho a revocar la decisión previa en cualquier momento
- Parto respetado ley 25.929: derecho a ser informada sobre las diferentes opciones terapéuticas, que sean respetadas sus pautas culturales
- Programa Nacional de equidad Sanitaria Territorial: Unidades sanitarias móviles para un 1er nivel de atención para alcanzar comunidades con difícil acceso a centros de salud
- Plan Materno-infantil: Garantiza la atención integral de la persona desde su gestación hasta completar el 1º año de vida.

# Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de los Planes y Programas

## ***Debilidades:***

- Heterogeneidad del recurso económico y humano del sistema de Salud argentino: Salud Publica, Obras Sociales, Prepagas.
- Falta de controles o controles sectorizados en la implementación de las reglamentaciones.
- Falta de conocimiento público de los Programas.
- Falta de estadísticas serias.

## ***Amenazas:***

- Insuficiente recurso económico destinado a la Salud Publica.
- Incrementos en los costos en Salud.
- Zonas marginales y aisladas crecientes sin atención medica.
- Aumento de la demanda.

# Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de los planes y programas

## *Fortalezas y Oportunidades:*

- Homogenización en la calidad de atención entre el sector Público y el Privado.
- Respeto del derecho de decisión sobre los tratamientos de los pacientes.
- Incrementar la seguridad en la atención del paciente en todos sus aspectos.

# Propuestas para mejorar y humanizar la atención de la salud

- Incorporación de Hospices para el cuidado del paciente en estadio terminal
- Mayor inversión económica para Hospitales Públicos para mejoras edilicias, equipamiento y capacitación del recurso humano
- Educación en las escuelas en la comunidad acerca de los derechos de todos a recibir una atención de la salud humanizada y un poder legislativo que garantice dicho derecho

# Medidas de Control

- Disminución de internaciones de pacientes en cuidados paliativos en hospitales de agudos
- Control serio de instituciones privadas o publicas por el poder legislativo o el ministerio de Salud para que se cumplimenten las mejoras edilicias y la capacitación del personal.
- Encuestas en las escuelas y en la comunidad para evaluar el conocimiento de los derechos a una atención humanizadora.

# Normativa Legal de las políticas en curso

- Plan medico obligatorio: representa un piso a las prestaciones que obras sociales y prepagas deben dar a sus afiliados
  - No se actualiza su contenido desde 2006
  - No incluye a las personas atendidas dentro de la Salud Publica
  - Judicialización de la Salud: Amparos contra obras sociales y prepagas para la cobertura de tratamientos no contemplados en PMO ni demostrada su efectividad científicamente, decisiones arbitrarias de jueces no expertos en la materia de salud ni asesorados por peritos entendidos.
- Ley 26.682, Marco regulatorio de la Medicina prepaga: regula a las prepagas para que cumplan con las normas estipuladas en la calidad de la atención



# Normativa Legal de las políticas en curso

- Ley 23.660 que regula el funcionamiento de las obras sociales
- Superintendencia de Servicios de Salud: Ente regulatorio del cumplimiento y de la calidad de gestión de obras sociales y prepagas
  - Exigencia desigual a obras y sociales con respecto a prepagos para cumplimiento de prestaciones fuera del PMO aunque debiera regular a ambas por igual
  - Falta de definiciones claras con respecto a si corresponden o no prestaciones fuera de PMO y a quien corresponden provocando judicialización de las cuestiones medicas.
- Ministerio de Salud: realiza el control de la Salud Pública

# Procedimientos para Quejas y Reclamos

- Obras Sociales y Prepagos:
  - Recepción de quejas y reclamos en oficinas de atención al público, en persona o por e-mail con derivación del caso al sector correspondiente
  - El afiliado puede realizar quejas o reclamos a través de la Superintendencia de Servicios de Salud quienes después derivan la queja pertinente a la Obra Social, al prepago o a ambos.
  - Sector de “calidad” en Sanatorios privados que entrevistan diariamente a los pacientes internados y reciben quejas y reclamos

# Procedimientos para Quejas y Reclamos

- Salud Publica:
  - Reclamos en libro de quejas
  - No existen departamentos de calidad
  - Reclamos al Ministerio de Salud
- Estrategias de acercamiento:
  - Capacitación seria del personal de salud para la atención al publico.
  - Generación de departamentos de Gestión de calidad en todas la instituciones de Salud, publicas y privadas, que reciban quejas y reclamos con seriedad
  - Compromiso y voluntad de autoridades de todas las instituciones de Salud para la resolución de problemas

## Formación de Profesionales vinculados a la calidad de los Servicios de Salud

- Existen cursos de capacitación pagos para la formación de profesionales vinculados a la calidad de los servicios de salud.
- No hay una política Nacional que obligue a las instituciones privadas y publicas a capacitar a su personal o lo obligue a realizar pasantías.
- Las instituciones privadas con fines de lucro suelen hacer mayor hincapié en la capacitación de su personal.

# Debilidades Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de las políticas, planes y actividades de mejora de la calidad de los sistemas y Servicios de Salud del País

- **Debilidades y Amenazas:**

- Falta de compromiso real de las máximas autoridades del país
- Falta de recursos económicos destinados a salud
- Corrupción en el manejo de los fondos destinados a Salud
- Fragmentación del sistema de Salud Argentino
- Pobreza
- Falta de educación
- Falta de estadísticas

- **Fortalezas y Oportunidades:**

- Existen normas necesarias para mejorar la calidad de los servicios de Salud y brindar Salud universal
- Preparación académica y dedicación del personal de la Salud

# Mejora de las políticas, planes y actividades de mejora de la calidad de los Sistemas y Servicios de Salud del País

- Implementación seria y real de las políticas ya existentes
- Mayor inversión en Hospitales Públicos para mejoras edilicias y de capacitación
- Llegada real de médicos de familia y especialidades básicas como pediatría, obstetricia, ginecología, odontología a sectores marginales y comunidades cerradas
- Realización de estadísticas serias y reales con respecto a mortalidad infantil, desnutrición, etc.

Muchas Gracias