



“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

**BOLIVIA:
Calidad y Prestación de Servicios de Salud**

Dr. Oscar Lanza V. (MD, MSc, MPH)

JUSTICIA, SALUD & DESARROLLO

Profesor Amerito Sénior- Universidad Mayor de San Andrés La Paz (Bolivia)



¡Salud para Todos y Todas, Ahora!
Movimiento para la Salud de los Pueblos

BOLIVIA:

Existen metodologías, planes, programas o actividades para humanizar la atención de salud en su país? **Si Existen**



C.P.E. 2009



SALUD FAMILIAR COMUNITARIA E INTERCULTURAL

**PROMOCIÓN DE
LA SALUD**

LA PERSONA

**EL DERECHO A LA
SALUD SE EJERZA
COMO UN DERECHO
FUNDAMENTAL
QUE EL ESTADO GARANTIZA**

LA FAMILIA

LA COMUNIDAD



Bolivia: Análisis DAFO – planes- actividades

- **DEBILIDADES:** Desconfianza de la población a los servicios de salud por la cuestionable Atención a los Usuarios, altos costos del sector privado
- El 60 % de la infraestructura física del sector con alto grado de deterioro
- Tecnología disponible de diagnóstico y tratamiento obsoleta y casi inexistente en el primer nivel de atención
- La logística de emergencia en su mayoría ineficiente y mal equipada
- **AMENAZAS:** Insuficiente Voluntad Política para traducir la NCPE y sus disposiciones en practica - Arremetidas contra SC, ONGs , activistas en Salud y DD.HH.
- **FORTALEZAS:** Una fuerte presión social para aplicar la NCPE
- **OPORTUNIDADES:** Surgimiento de una “Masa Critica” en las universidades – Activismo en Salud -

Tres propuestas de mejora de la Humanización de la Atención de Salud en su país

Hoja de ruta



- Re-orientación y ajustes al SNS
- Fortalecimiento de los sistemas de salud
- Mayor Gobernanza en Salud
- Análisis del desempeño
- Guías de observación de Normas Éticas
- Fortalecimiento de Capacidad de acciones de la SC y de respuesta

CUS , Calidad con Equidad:

Equidad: Todos los grupos, pero especialmente los más vulnerables, tengan las oportunidades para mejorar o mantener su situación de bienestar....

"... .. Se puede tener la mejor de las Constituciones en el papel. Pero Si esta no ayuda a transformar la realidad entonces hay dificultades ... no se puede hablar de la dignidad de una persona cuando esa persona vive en la miseria, sin recibir atención a su salud y sin acceso servicios de salud de calidad aceptable, si es victima de la inequidad e injusticia social Presumir que tenemos una Constitución avanzada en cuanto a los derechos socioeconómicos , no es suficiente.....".

Normativa Legal - Políticas para la mejora de la calidad del SNS - Normas de control interno

Decisión Política del Ministerio de Salud:

- Recobrar credibilidad - Normas Éticas
- Responsabilidad Social - Transparencia
- Lucha contra la corrupción

Marco Ético enmarcado el:

Decreto Supremo No 27329 de Transparencia

Enero 31, 2004

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
(D.S. 29272 SEPTIEMBRE 12, 2007)

“PARA VIVIR BIEN”

PLAN DE DESARROLLO
SECTORIAL

“MOVILIZADOS POR EL DERECHO
A LA SALUD Y LA VIDA”

Trámite de peticiones, quejas, reclamos de los usuarios de los servicios de salud y- estrategias para el proceso de acercamiento al ciudadano



El sistema sanitario



EL PACIENTE

Respetar
la dignidad
de la
persona es

- > no discriminar,
- > no aceptar tratos desiguales,
- > erigir en fin a la persona y sus derechos,

la falta o
la
negación
de la
salud
equivale

• hacer de todas las personas
condenar a la persona

- a la indefensión, la vulnerabilidad,
- al sufrimiento,
- a la exclusión social y
- a una muerte temprana,

La falta o insuficiencia de una perspectiva de **HUMANIZACIÓN** de salud es una de las formas más crueles y severas de negar, herir y atropellar la dignidad que todo ser humano posee sea cual sea su condición.

¿Existe una estrategia de movilidad, pasantía y formación en el país de profesionales vinculados a la calidad de los sistemas de salud? **SI ...pero por demas Insuficiente**

Calidad Científico Técnica

Satisfacción de Usuarios/as BAJA

Eficacia

Efectividad

Eficiencia

Accesibilidad

Continuidad

Comodidad

SAFCI

Bolivia:
Productiva

Bolivia:
Soberana

Bolivia:
Democrática

Bolivia:
Digna

Sistema Único
Intercultural
y comunitario

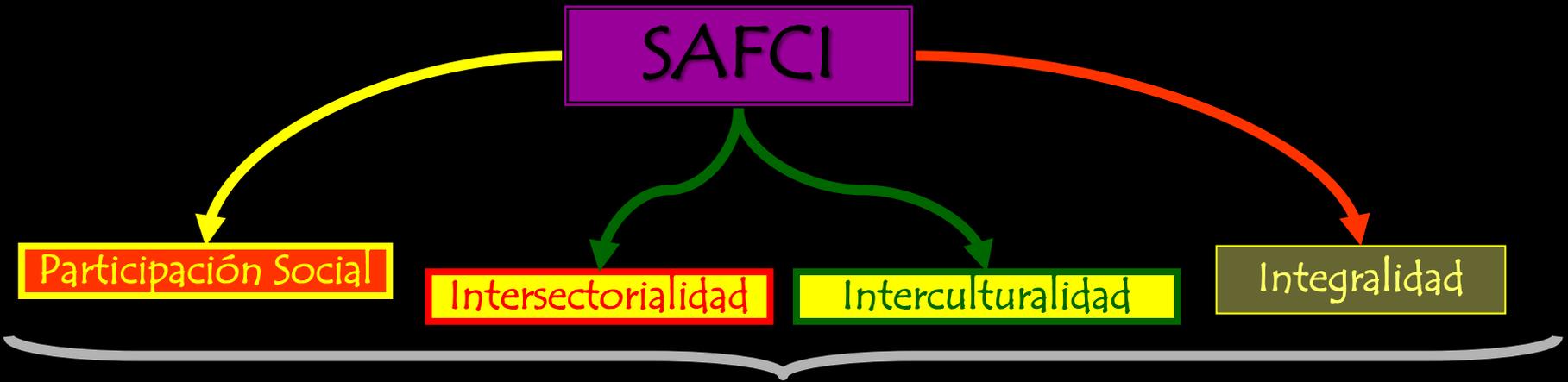
Rectoría

Movilización Social

Determinante Salud

Solidaridad

S
A
F
C
I



Promoción de la Salud

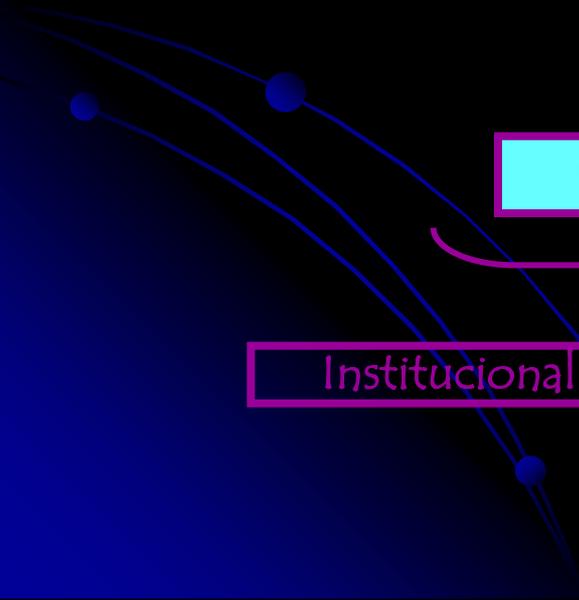
Gestión

Atención

Institucional

EMSAFCI

RMSAFCI



MUCHAS GRACIAS

