



Seminario sobre Gestión de la Calidad en Servicios de Salud bajo un contexto Humanizador

GUATEMALA

Dra. Alba Varinia Pinto Orozco de Sagastume

Encargada de la Sección de Higiene Materno Infantil
Departamento de Medicina Preventiva
Subgerencia de Prestaciones en Salud

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social



SISTEMA DE SALUD Y LEGISLACION



Modelo Nacional de Salud Fragmentado y Segmentado

No existen enlaces funcionales ni separación de funciones entre subsistemas y cada uno cuenta con población adscrita o beneficiaria que tiene acceso a servicios diferenciados.



Servicios Públicos de Salud
32 %

1,304 Centros

Rector, políticas, conducción

Cubiertos con servicios básicos
3.3 millones de habitantes.

**Servicios Privados
de Salud**

Lucrativos y no lucrativos
10 % y 18%

**Ministerio de
Defensa**

Sanidad Militar 0.21%
Fuerzas armadas y policía nacional

Otros

Medicina Comunitaria
Tradicional
No cuantificado

**POBLACION
NO CUBIERTA**
40%



**Seguridad
Social**

Autónoma y descentralizada
16 %
140 Centros

Artículo 93.- Derecho a la salud.

- El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.

Artículo 94.- Obligación del Estado, sobre salud y asistencia social.

- El Estado velará por la salud y la asistencia social de todos los habitantes. Desarrollará, a través de sus instituciones, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.

Artículo 95.- La salud, bien público.

- La salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.

Artículo 96.- Control de calidad de productos.

- El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquéllos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes.
- Velará por el establecimiento y programación de la atención primaria de la salud, y por el mejoramiento de las condiciones de saneamiento ambiental básico de las comunidades menos protegidas.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
DECRETO N° 90 - 97

**DE LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PARA LA
RECUPERACION DE LA SALUD**

- **ARTICULO 160: Acreditación de calidad.** Todo servicio de salud público o privado deberá contar con el certificado de acreditación de calidad, el cual será extendido por el Ministerio de Salud.

**DE LOS EQUIPOS. INSTRUMENTOS, PRÓTESIS, ORTESIS, AYUDAS
FUNCIONALES Y OTROS INSUMOS PARA LA ATENCIÓN DE LA SALUD**

- **Artículo 215. Control de garantía de calidad.** El Ministerio de Salud, a través de sus dependencias correspondientes, controlará que los equipos e insumos cuenten con la garantía de calidad del fabricante, que exista suministro local, mantenimiento y la advertencia escrita en español de los riesgos que representa.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA
DECRETO N° 90 - 97

DE LAS INFRACCIONES SANCIONADAS CON MULTA

- **Artículo 228. Casos Especiales.** Constituyen casos especiales de infracciones contra la recuperación y rehabilitación de la salud, las acciones siguientes: **1.** Poner en ejecución servicios de salud privados sin contar con el certificado de acreditación de calidad expedido por el Ministerio de Salud.

DE LAS INFRACCIONES SANCIONADAS CON CLAUSURA DEFINITIVA EL ESTABLECIMIENTO

- **ARTICULO 230. Clausura definitiva del establecimiento.** Será sancionado además de la multa que corresponda, con la clausura del establecimiento, quien cometa dentro de otras, alguna de las infracciones siguientes: **6.** Poner en funcionamiento servicios de salud públicos o privados sin contar con el certificado de acreditación de calidad expedido por el Ministerio de Salud.

ACCESIBILIDAD Y EQUIDAD DE LOS SERVICIOS

- **“El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social basado en los principios de universalidad y solidaridad debe orientarse a la máxima calidad y trato humano en la asistencia sanitaria, a la eficiencia y racionalidad del gasto, y a una financiación que garantice el acceso a los servicios de las generaciones presentes y futuras.”**
- El acceso a los servicios de salud es el proceso mediante el cual se logra satisfacer una necesidad relacionada con la salud de un individuo o una población. Este proceso involucra la búsqueda y oferta de atención en salud, la continuidad de los servicios, en términos de diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, prevención y promoción de la salud
- Los factores determinantes de la organización para garantizar el acceso y la equidad son aquellas estructuras y procesos de la respuesta a las demandas y necesidades de salud de los usuarios, incluye la disponibilidad de recursos, la accesibilidad geográfica, accesibilidad temporal, las características de la estructura del sistema de salud y el proceso de prestación de servicios.

METODOLOGIAS



ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD (MDC)

- Proceso que busca la mejora continua del Desempeño y la Calidad por medio de evaluación diagnóstica o línea basal según estándares, con seguimiento periódico, continuo y sistematizado.
- Conocida mundialmente como AMNE, para mejorar la Calidad de los Servicios de Atención Materno Neonatal Esencial desde 1996 en Brasil y Colombia.
- En 1999 se aplicó con éxito en algunos Hospitales Nacionales del Guatemala avalada por OMS/OPS
- En 2005 se aplicó en las Unidades Médicas del IGSS a nivel nacional
- Proceso claro, sencillo, práctico, sistemático, y operativo.

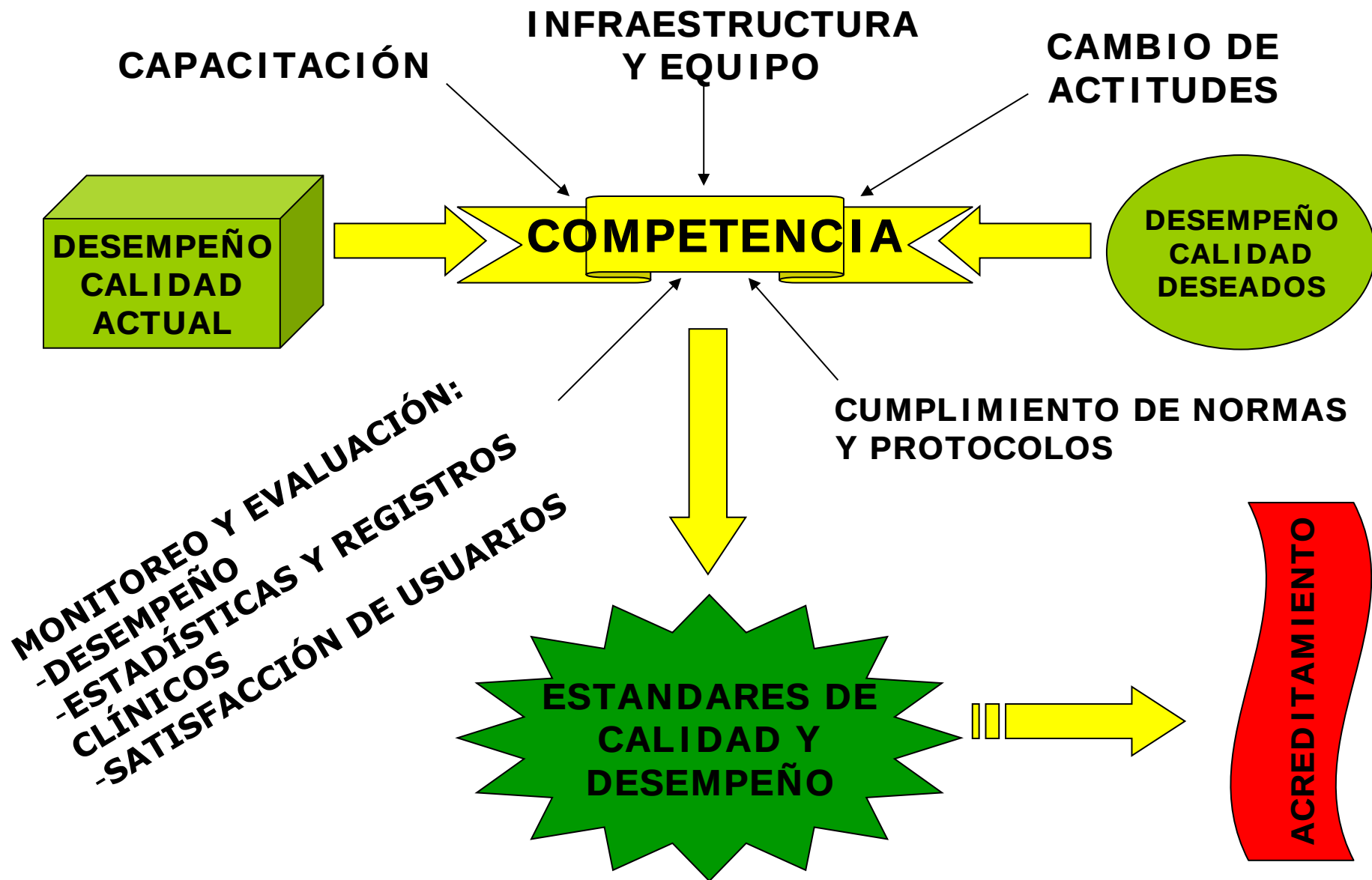
ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DESEMPEÑO Y LA CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD (MDC)

- Promueve el cambio de actitudes y fortalece la conciencia del derecho a la salud para garantizar la humanización de los servicios.
- Promueve la confianza, evita la mala percepción de los usuarios y da legitimidad a los servicios.
- Mecanismo permanente de estándares para medir y evaluar avances.
- Reorienta la prestación de los servicios haciéndolos oportunos, eficaces, eficientes, con calidez y de calidad optimizando los recursos.
- Se centra en la satisfacción de los usuarios, sus necesidades, preferencias y estimula su participación activa en el proceso.

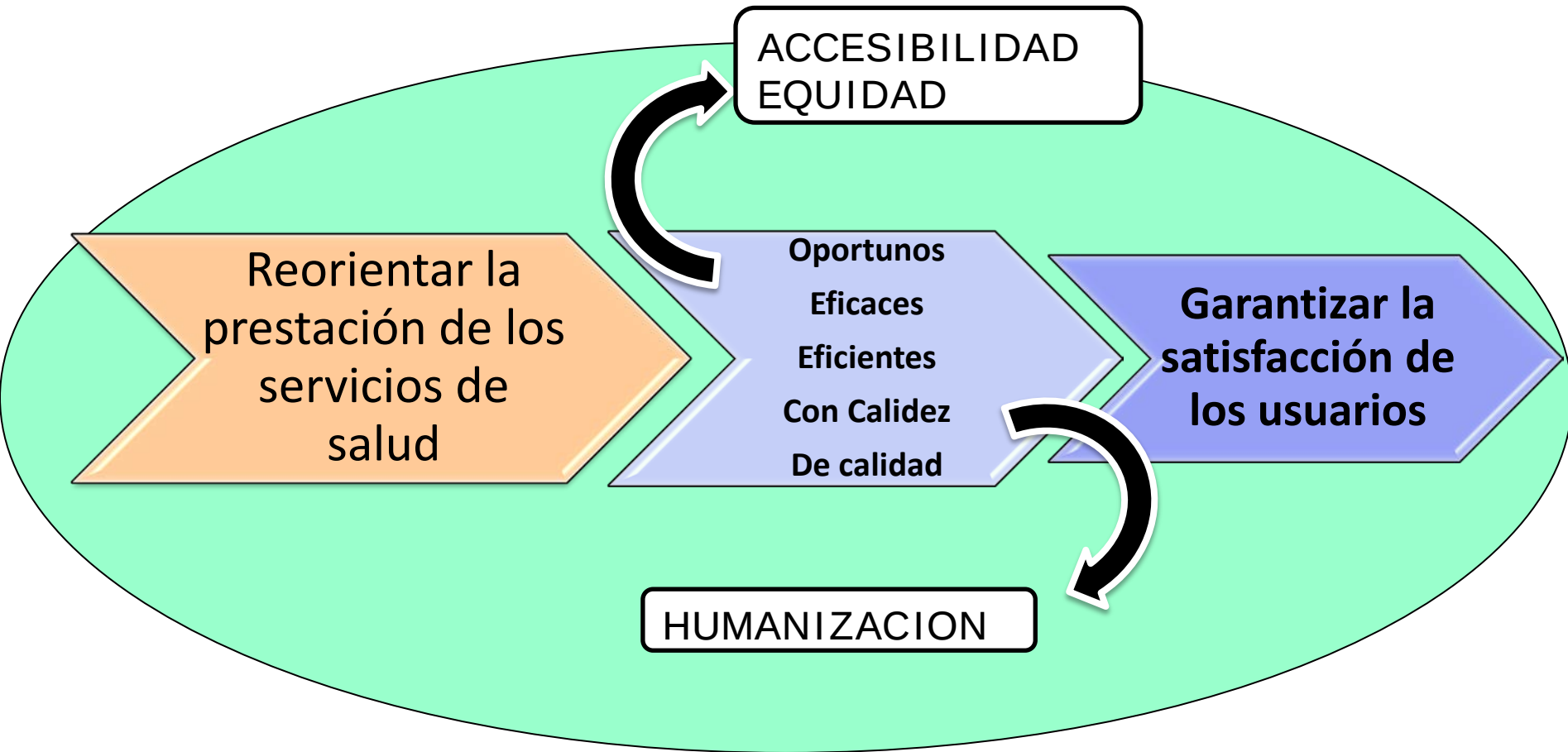
Modelo para el Mejoramiento continuo de la Calidad y el Desempeño



Modelo para el Mejoramiento continuo de la Calidad y el Desempeño



OBJETIVO ESTRATEGICO



AREAS QUE EVALUA ESTRATEGIA INTEGRAL E INTEGRADORA



BIOSEGURIDAD

Manejo de
desechos sólidos
hospitalarios

Desinfección,
Asepsia,
Antisepsia,
Esterilización

Higiene y
limpieza



RECURSOS

Humanos
Físicos
Materiales
Logísticos



SISTEMAS GERENCIALES

Procesos
administrativos

Procesos
Administrativo
Asistenciales

Procesos
Administrativo
Financieros



I. E. C.

Información

Educación

Comunicación



SERVICIOS TECNICOS DE APOYO

Laboratorio

Radiodiagnóstico

Farmacia

Registros
Médicos

Otros
procedimientos



ATENCION

Procedimientos
asistenciales
Interdisciplinarios

Atención Médica
General

Atención Médica
Especializada

Atención Médica
Subespecializada

OTRAS METODOLOGIAS



Programa de Mejoramiento de la Atención Médica PROMAMED

- Visitas de monitoreo y supervisión a Unidades Médicas por Equipo Multidisciplinarios.
- Identifican hallazgos y elaboran recomendaciones
- Plan de intervenciones
- Seguimiento

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE USUARIOS

- Encuestas de satisfacción regulares y sistematizadas para evaluar los avances
- De un 59% se alcanzó hasta un 85% de satisfacción en algunas unidades médicas
- Se han utilizado diferentes herramientas



DAFO

Debilidades

- Cambios frecuentes de autoridades superiores
- Falta de continuidad y seguimiento
- Insatisfacción, quejas y mala imagen
- Percepción negativa de los servicios
- Tiempos de espera prolongados
- Presas de atención
- Desabastecimiento
- Deficiencias de Infraestructura
- Escases y sub utilización de Recurso Humano
- Alta rotación del personal
- Procesos complejos y burocráticos

Fortalezas

- Estructura Organizacional bien definida
- Personal de salud capacitado y comprometido con los servicios
- Sistemas de información actualizados
- Equipos Interdisciplinarios de trabajo
- Unidades Médicas Hospitalarias en etapa de construcción e inauguración
- Revisión y actualización anual de los listados de medicamentos y material médico quirúrgico
- Capacitación continua del personal
- Guías de Práctica Clínica Basadas en Evidencia

Amenazas

- Situación política del país inestable
- Crisis de valores en las instituciones de gobierno
- Cambios constantes de autoridades
- Mala utilización de los recursos
- Politización de las instituciones

Oportunidades

- Próximo cambio de Gobierno
- Coordinación Interinstitucional
- Población consciente de sus necesidades y exigiendo sus derechos
- Instituciones que velan por la salud y bienestar de la población

PROPUESTAS Y MEDICION



Propuestas

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad Institucionalizado legalmente

Fortalecer la Estrategia de Mejoramiento Continuo del Desempeño y la Calidad en Servicios de Salud MDC

Rediseño y optimización de procesos para acortar tiempos garantizando la accesibilidad y oportunidad

Gerencia proactiva, trabajo en equipo y liderazgo compartido

análisis de la información y toma de decisiones para la mejora de los servicios.

autogestión de los servicios por medio del empoderamiento
cambios de actitud y conducta en los proveedores de salud

procesos sistematizados de mejora continua

Implementar y optimizar recursos

Medición

Programa Permanente de Supervisión Facilitadora de los Programas y Servicios

Institucionalizado y Sistematizado

Programa Permanente Encuestas de Satisfacción a Usuarios

Institucionalizado y Sistematizado

estándares, normas, guías y protocolos

Acciones sistematizadas

identificar oportunidades de mejora y planes de intervención

Revisión periódicas de las condiciones con las que se proporciona atención

educación, prevención y promoción de la salud.

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

- Centros de atención al afiliado (CATAFI)
- Centros de información y solución de problemas (edecanes)
- Procuraduría de los Derechos Humanos

estrategia de movilidad, pasantía y formación en el país de profesionales vinculados a la calidad de los sistemas de salud

- Maestrías en gestión de los servicios de salud
- Programas ISO del Ministerio de Energía y Minas

GRACIAS POR SU ATENCIÓN !

