



# **PANAMÁ**

"Seminario sobre gestión de la calidad en servicios de salud bajo un contexto humanizador"







# "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

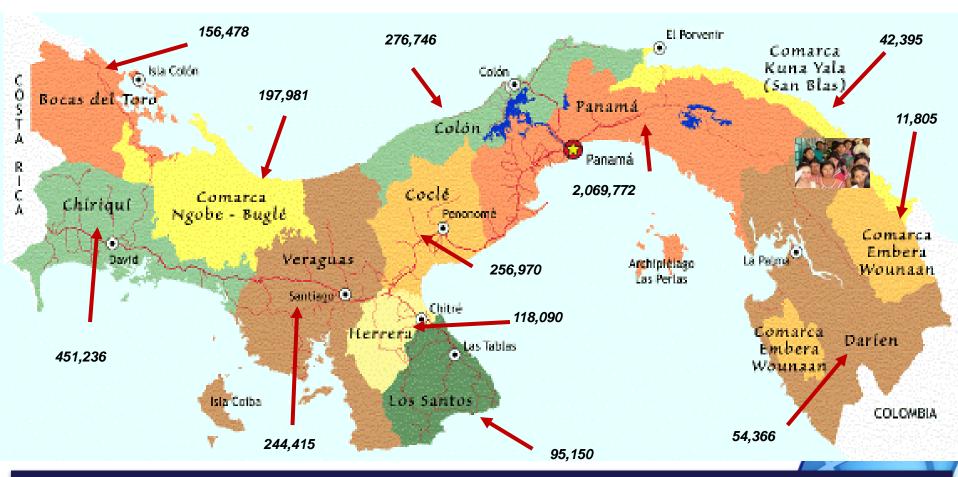
# PANAMÁ

Dra. Kathia I. Crespo V.

Asesora de Salud de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado

Caja de Seguro Social de Panamá

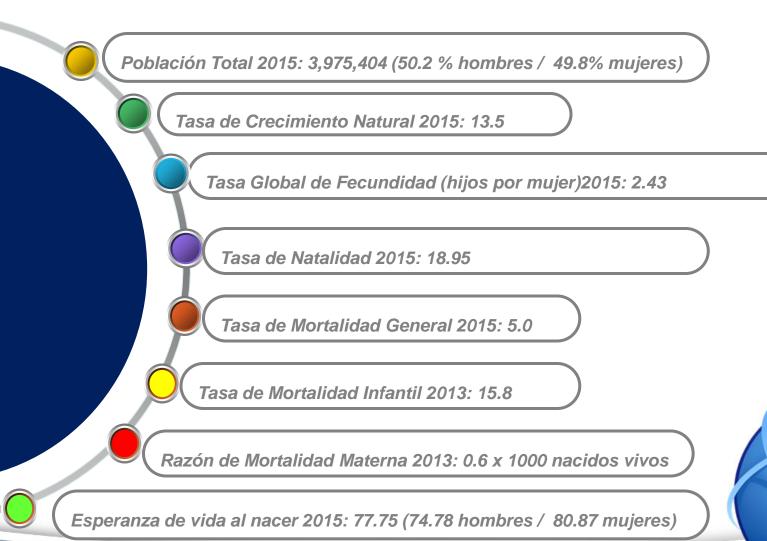
## POBLACIÓN DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ: 2015



Población Total: 3,975,404 habitantes / Extensión territorial: 75,517 Km<sup>2</sup>

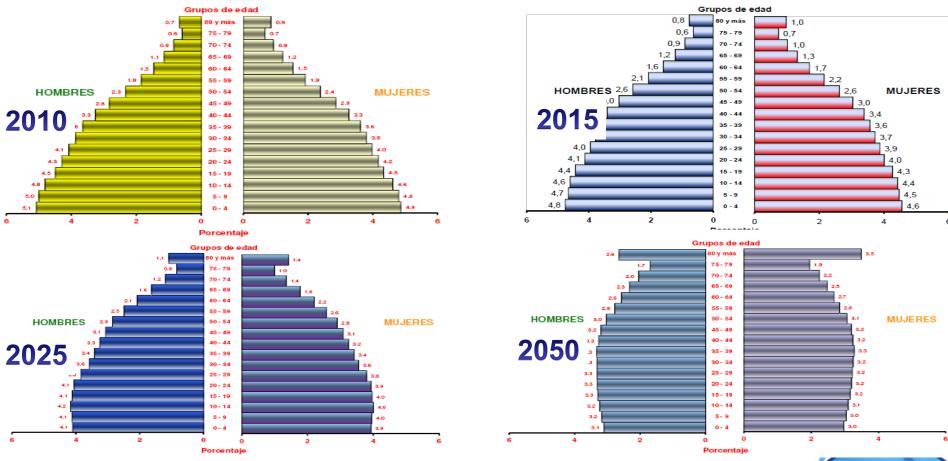
Densidad de población: 52.6 hab. x Km<sup>2</sup>

# INFORMACIÓN GENERAL PANAMÁ – 2015





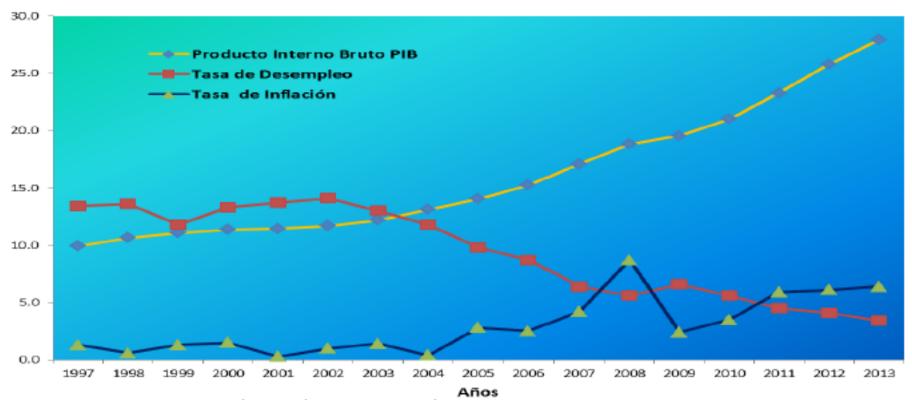
## Evolución de la estructura poblacional 2010 - 2050



La estructura poblacional se encuentra en plena transición al ensanche de la pirámide. Envejecimiento y al aumento de la esperanza de vida



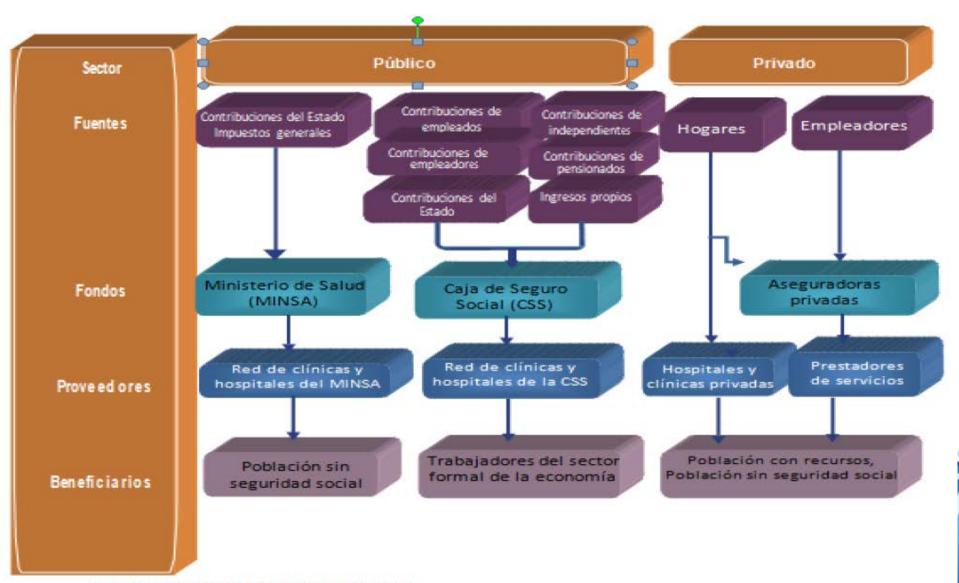
# Crecimiento del PIB y su efecto en la Tasa de Desempleo y la Inflación 1997-2013



Fuente: Datos del MEF y Contraloría General/Departamento de Análisis y Tendencias de Salud, DIPLAN 2014



#### SISTEMA DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE PANAMÁ



Fuente: Ministerio de Salud de Panamá





1. ¿Existen metodologías, planes, programas o actividades para humanizar la atención de salud en su país?

# Creación de la Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado CSS

Se crea la **Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios al Asegurado** en octubre de 2009 mediante la Resolución de Junta Directiva No. 41,589-2009.



Constituye el enlace entre la Institución y los usuarios, es responsable de velar para que se brinden los Servicios de Salud, Prestaciones Económicas e Ingresos con oportunidad, accesibilidad y Calidad, a través de la gestión de las expectativas de la sociedad para adecuar los servicios y atender sus necesidades teniendo siempre presente un trato humanizado.



## Plan Estratégico CSS 2014 - 2019

#### **Objetivo:**

Desarrollar un sistema de gestión administrativa que responda a las necesidades funcionales de la institución; moderno, eficiente y con la requerida flexibilidad para atender los problemas institucionales.

#### Visión:

Hacia un gestión más humana

#### Misión:

Ofrecemos seguridad social a los asegurados a través de servicios de Salud Integral y medios económicos de subsistencia, con efectividad y calidad humana.

#### Filosofía:

Nuestra principal herramienta el diálogo, nuestra ideología el consenso, nuestra filosofía la eficiencia y nuestro objetivo la humanización.

Nuestro sostén la fe inquebrantable en Dios.

Lema:

Humanizándonos





2. Análisis DAFO de las Políticas, planes y actividades de mejora de la humanización de la atención de salud en el país

# Análisis DAFO – Políticas, Planes de mejora de la humanización de la atención de salud

#### **Fortalezas**

- Plan Estratégico CSS 2014-2019 con enfoque humanizador
- Compromiso Institucional del RHUS

## **Oportunidades**

- Voluntad Política
- Mesa del Diálogo
- Mayor exigencia de calidad por parte de los usuarios

# **FODA**

#### **Debilidades**

- -RHUS con varios trabajos Burn out
- -Necesidad de mayor capacitación en humanización

#### **Amenazas**

- Tecnificación de la medicina
- La súper especialización
- Cosificación del enfermo
- Mercantilización de la medicina





3. Propuestas de mejora de la humanización de la atención de salud en su país y sobre cómo podrían medirse.

- Desarrollar, liderar e implementar un Plan Nacional de Atención al Usuario, que contemple la mejora continua de la calidad, realizando el seguimiento de las acciones contempladas en éste y actualizando sus contenidos y metas.
  - Servicio de escolta
- Educación continua del talento humano en temas de humanización. Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización orientadas a promover una actitud positiva en el recurso humano.



- Diseñar e institucionalizar un sistema de medición y evaluación de la atención y servicios que ofrece la Institución en todas sus dependencias, que permita la valoración del desempeño institucional y el cumplimiento de objetivos y metas.
  - Se están evaluando las Encuestas SERVQUAL que es una herramienta en donde se evalúa la brecha entre las expectativas generales de los usuarios y las percepciones respecto al servicio que brinda la institución.



# <u>Hacia una Atención más Humana</u>



 Ser educados, saludar, solicitar amablemente, agradecer... son claves en el proceso de humanización en la atención.



- Volcando la mirada hacia la:
  - Calidez,
  - Humanización
  - Espiritualidad

Apoyo espiritual ofrecido en algunas instalaciones de salud







4. Descripción y análisis de la normativa legal y de las políticas en curso para la mejora de la calidad de los sistemas de salud, incluyendo las de control interno.

# Normativa Legal para mejora de la calidad

Dentro de los objetivos del Proyecto de Modernización del Ministerio de Salud, se encuentra el Subcomponente de "Mejoramiento de la Calidad de los Servicios y la Atención en Instalaciones de Salud de la Institución. La Dirección de Organización y Desarrollo Institucional creó el *Subsistema de Atención al Cliente* a través de la Resolución N° 435 de 23 de agosto de 2004, fortalecida posteriormente con la Resolución N° 060 de 11 de febrero de 2010 para evaluar la satisfacción de los usuarios. Se establecen los buzones de sugerencias con la Guía de Gestión "Escuchando al Usuario".

Resolución 521 de 5 de junio de 2009 se crea el Observatorio de Calidad de la atención en salud.



# Políticas para mejora de la calidad

#### Política Nacional de Salud y Lineamientos Estratégicos 2010 - 2015





MEJORANDO LA CALIDAD Y EL ACCESO DE LA POBLACIÓN A LOS SERVICIOS DE SALUD.

 Plan Nacional de Calidad



PROMOVIENDO LA SALUD CON LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

#### Plan estratégico CSS 2014 - 2019

Eje No. 1 - Cultura, Crecimiento y Desarrollo Institucional

• Gestionar y fortalecer el recurso humano y las infraestructuras físicas en aras de lograr un clima organizacional y de atención a nuestros usuarios que permita brindar servicios efectivos.

Eje No. 2 – Sistemas y Procesos de Funcionamiento

 Brindar, de manera integral, soluciones oportunas a las diversas necesidades de los usuarios. Eje No. 3 – Sostenibilidad Financiera

 Caminar hacia la sostenibilidad financiera de la Caja de Seguro Social Eje No. 4 – Usuarios de los Servicios de Salud

 Humanizar los servicios de salud, mejorando la equidad y el acceso a la atención. Eje No. 5 – Usuarios de los Servicios de Prestaciones Económicas

 Garantizar el goce oportuno de las prestaciones económicas.

# Encuestas de Satisfacción

Se realizan diversas Encuestas de Satisfacción: Servicios de Urgencia, Hospitalización, APS. Además se realizan encuestas externas, por la empresa encuestadora IPSOS.

• Encuesta de marzo 2012presentó los resultados de la encuesta realizada en el mes de febrero en las Instalaciones de Salud y de Prestaciones Económicas de la Caja de Seguro Social a nivel nacional, donde aplicaron 4,769 encuestas de satisfacción, cara a cara, con los usuarios posterior al servicio recibido.

Las muestras señalan que el 81% de los asegurados, se sienten satisfechos con los servicios recibidos que brinda la Caja de Seguro Social en las CAPPS, ULAPS, Policlínicas, Hospitales o Agencias Administrativas de Prestaciones Económicas a nivel nacional. La firma encuestadora, toma como parámetro base de calificación para el cumplimiento de satisfacción un 75%, por lo que al igual que en el 2012, ahora en el 2014, la Institución superó el estándar de evaluación.

La primera encuesta de satisfacción se realizó en marzo 2012, con una muestra total país de 3,170 encuestas, en la 2da ola de medición se incrementaron el número de encuestas a un total de 4,769 teniendo un margen de error de 1.71% en salud y 3.09% en las agencias.

# Encuestas de Satisfacción

Se realizan diversas Encuestas de Satisfacción: Servicios de Urgencia, Hospitalización, APS. Además se realizan encuestas externas, por la empresa encuestadora IPSOS.

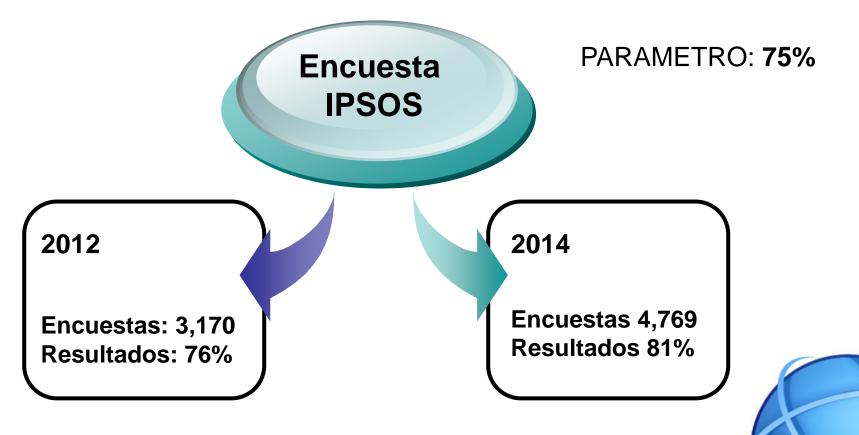
• Encuesta de marzo 2012presentó los resultados de la encuesta realizada en el mes de febrero en las Instalaciones de Salud y de Prestaciones Económicas de la Caja de Seguro Social a nivel nacional, donde aplicaron 4,769 encuestas de satisfacción, cara a cara, con los usuarios posterior al servicio recibido.

Las muestras señalan que el 81% de los asegurados, se sienten satisfechos con los servicios recibidos que brinda la Caja de Seguro Social en las CAPPS, ULAPS, Policlínicas, Hospitales o Agencias Administrativas de Prestaciones Económicas a nivel nacional. La firma encuestadora, toma como parámetro base de calificación para el cumplimiento de satisfacción un 75%, por lo que al igual que en el 2012, ahora en el 2014, la Institución superó el estándar de evaluación.

La primera encuesta de satisfacción se realizó en marzo 2012, con una muestra total país de 3,170 encuestas, en la 2da ola de medición se incrementaron el número de encuestas a un total de 4,769 teniendo un margen de error de 1.71% en salud y 3.09% en las agencias.

# Encuestas de Satisfacción

Se realizan diversas Encuestas de Satisfacción: Servicios de Urgencia, Hospitalización, APS. Además se realizan encuestas externas, por la empresa encuestadora IPSOS.







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

Bienvenidos a nuestra Sección de Reclamos y Sugerencias en donde usted puede enviar su información llenando nuestro formulario.



Atención al Usuario Formulario de Reclamos y Sugerencias



#### CAJA DE SEGURO SOCIAL DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SERVICIOS AL ASEGURADO SISTEMA DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Tipificación de la solicitud

Seleccione un valor.

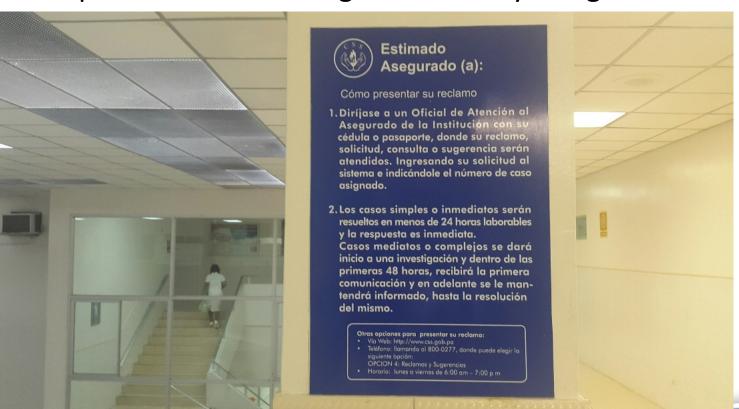
Datos del usuario						
Documento de identidad	Seleccione un valor	▼.	*N° de documento de identi	dad		- 10
Primer y segundo apellido			*Primer y segundo nombre			
Fecha de nacimiento	15		Edad			
Género	Seleccione un valor	•	*Tipo de usuario		Seleccione un valor ▼	
Dirección residencial						
Provincia		*Distrito		*Corregi	imiento	
Seleccione un valor	•	Seleccione un valor	▼	Seleo	cione un valor	
País de residencia			Ciudad de residencia			
Teléfono 1			Teléfono 2			
Correo electrónico			*Tipo de ingreso		Portal CSS ▼	
Datos del solicitante						
Nombre completo de la persona qu	e realiza la solicitu	á				
Parentesco con el afectado						
Documento de identidad	Seleccione un valor		N° de documento de identi	dad		7
Teléfono 1			Teléfono 2			
Datos de los hechos						
Techa en que ocurrieron los nechos	15		*Hora en que ocurrieron lo	s hechos		
Descripción de los hechos						
Tipo de prestación	Seleccione un valor	•	Nombre del funcionario del hace el reclamo	l cual se		
Lugar donde ocurrieron	los hechos					
Provincia		*Instalación		*Servici	0	
Seleccione un valor	•	Seleccione un valor	▼	Selec	cione un valor	

Otros medios de recepción de reclamos para la recepción de reclamos y sugerencias Recepción en las instalaciones de prestación de servicios en todo el país:

- **Centro de Contactos**: Usted puede gestionar un reclamo, consulta o sugerencia llamando al Centro de Contactos **800-0277**, donde le atenderá un operador de atención y podrá consultar el estatus de su solicitud por el mismo medio.
- A través del Formulario de Reclamo: El oficial de atención de la instalación tiene a disposición de los usuarios un formulario donde usted podrá proporcionar la información relacionada a su reclamo. Usted deberá solicitar el número de reclamo y lo utilizará posteriormente para consultar el estatus de su petición.
- **Presenciales**: Usted puede contactar al oficial de atención y éste registrará o tomará los datos referentes a su reclamo o sugerencia. Usted deberá solicitar el número de solicitud de reclamo y lo utilizará posteriormente para consultar el estatus de su petición.
- Marcando el 311: Usted también puede gestionar sus solicitudes y reclamos a través del Centro de Atención Ciudadana y puede obtener el servicio las 24 horas y los 7 días de la semana.

Para dar atención oportuna y seguimiento a los reclamos y sugerencias de los usuarios que reciben los servicios de salud y/o prestaciones económicas de la CSS a través del sistema 311 de Atención Ciudadana, se realiza la integración de las plataformas tecnológicas del 311 y el Sigma7.













6. ¿Existe una estrategia de movilidad, pasantía y formación en el país de profesionales vinculados a la calidad de los sistemas de salud?

- No se cuentan con pasantías para formación de profesionales vinculados con la calidad.
- Se está implementando un Plan de capacitación y sensibilización al recurso humano institucional en la atención humanizada, iniciando este año con el personal de atención directa al asegurado.
- Además se realizan capacitaciones en Auditorías Médicas







7. Análisis DAFO de las Políticas, planes y actividades de mejora de la calidad de los sistemas y servicios de salud del país.

# Análisis DAFO – Políticas, Planes de mejora de la Calidad de los Servicios de salud

#### **Fortalezas**

- Plan Estratégico CSS 2014-2019 con enfoque humanizador
- Formación de Comités de Gestión de calidad en las instalaciones de salud
- Evaluación de Indicadores de calidad: encuestas de satisfacción, manejo de quejas

## **Oportunidades**

- Voluntad Política
- Mesa del Diálogo para la Transformación del sistema de salud
- Mayor exigencia de calidad por parte de los usuarios

# **FODA**

#### **Debilidades**

- -Distribución inadecuada del RHUS
- -Necesidad de mejora de los sistemas de información

#### **Amenazas**

- Sistema de salud segmentado y fraccionado
- Falta de cultura de Promoción y Prevención en la comunidad para dejar el concepto asistencial
- Inadecuada utilización de los servicios
- Negocio de la sanidad





8. 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.

Incrementar la eficiencia y calidad en el desempeño de los procesos, mediante la prestación de servicios de salud oportunos, seguros y continuos.

- Elaboración de estándares de habilitación y acreditación de las instalaciones de salud.
- Diseño e implementación de guías y protocolos.
- Fortalecer el programa de Seguridad del Paciente.

Fortalecer la cultura de la calidad integral

- Diseñar e implementar un programa de Humanización de los servicios de Salud.
- Implementar un modelo de Gestión por competencias.



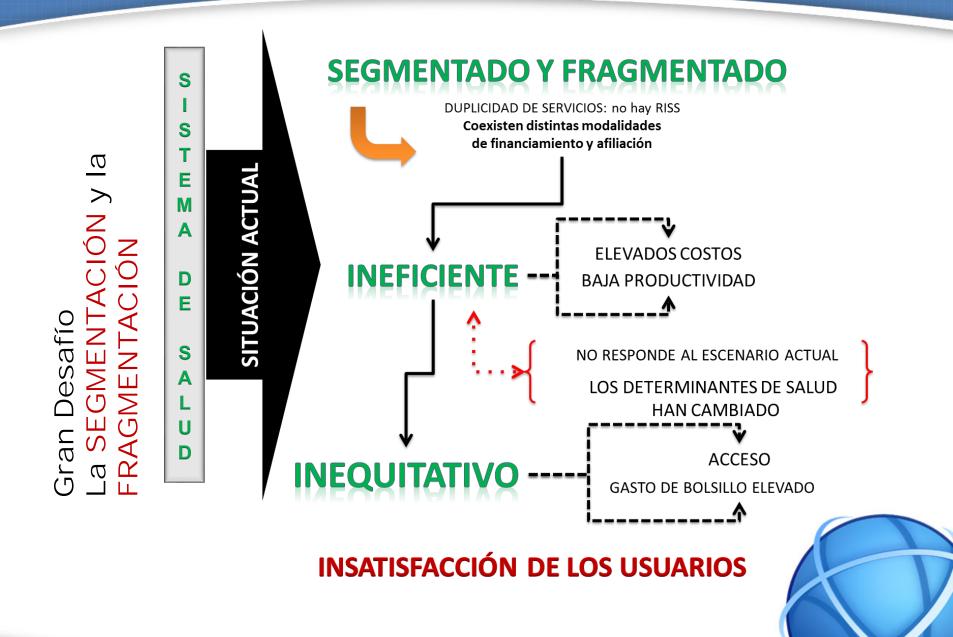


Fortalecer la gestión de los procesos asistenciales y administrativos en procura de la mejora continua.

- Mejorar el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad.
- Establecer el modelo de Gestión Integral de Riesgos







# **Propuesta**

## Transformación del Sistema de Salud.

- El propósito del proceso de transformación es generar un sistema de salud equitativo, construido a partir del dialogo social y caracterizado por el acceso universal, oportuno y efectivo, de toda la población, a los servicios de salud.
- El mejoramiento continuo del desempeño del Sistema de salud es una necesidad permanente para elevar los estándares de calidad técnicos y humanos, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios.

#### PERSPECTIVAS FUTURAS: RETOS Y DESAFIOS PARA FORTALECER EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

Coordinación y articulación intra e inter - institucional

Desarrollo del capital humano en Salud para alcanzar

"Calidad y Humanismo en la Atención"

Sostenibilidad
en la medición de
Indicadores de
mejoramiento del
nivel de vida y de
salud de los
grupos
vulnerables.

Sostenibilidad y continuidad en la aplicación de procesos técnicos, administrativos

Gestión de recursos financieros

Implementación de infraestructuras y tecnologías apropiadas para la avanzar hacia el logro de la equidad en salud

Inversión

Resultados

Descenso: tasas de morbi – mortalidad

Comportamientos saludables.

**EQUIDAD** 

# Conclusión

La humanización de los Servicios de Salud debe ser considerado prioritario para la mejora de la calidad de los servicios.

La existencia de un sistema de salud humanizado es una cuestión de alta importancia y el tratamiento holístico de la persona con actitud empática y disposición de escucha son la clave

La formación del talento humano es un factor fundamental para que esto sea posible y es necesario insistir en la necesidad de enseñar formas de relación para que exista no un mayor contacto sino un contacto de mayor calidad entre las partes.





# Muchas Gracias...









