



“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

Presentación de URUGUAY

Dra. Marina Stoll
Lic. Juan Pablo Apollonia



Breve descripción del país

Nombre oficial: República Oriental del Uruguay

División administrativa: 19 departamentos

Población: 3.286.314 personas

Superficie terrestre: 176.220 Km².

Capital: Montevideo

Moneda: peso uruguayo

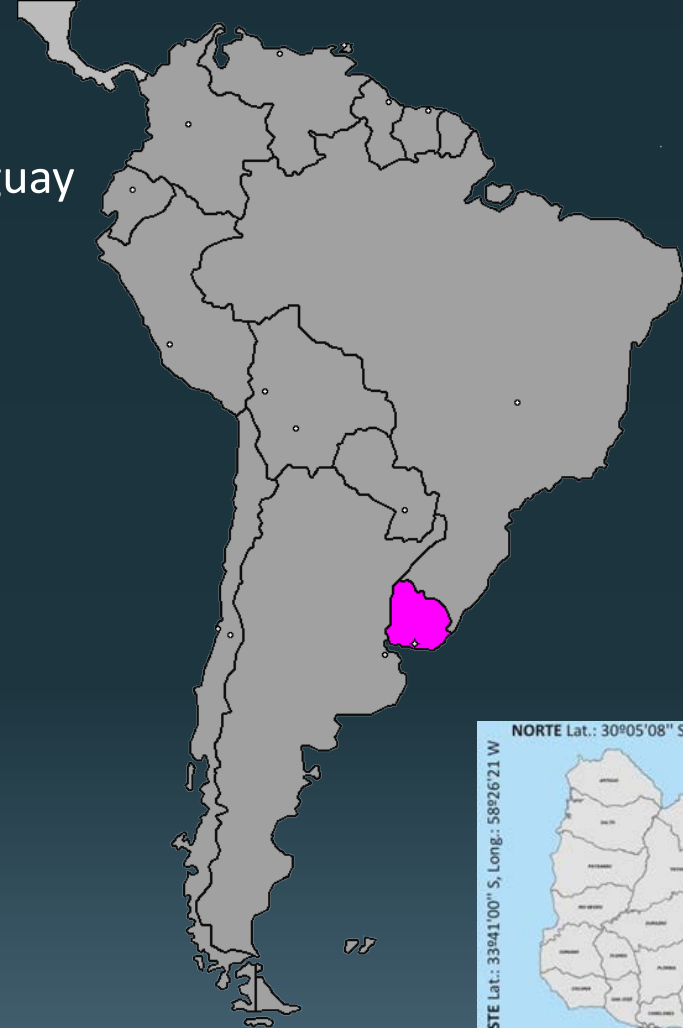
Idioma: español

Gobierno: sistema presidencialista.

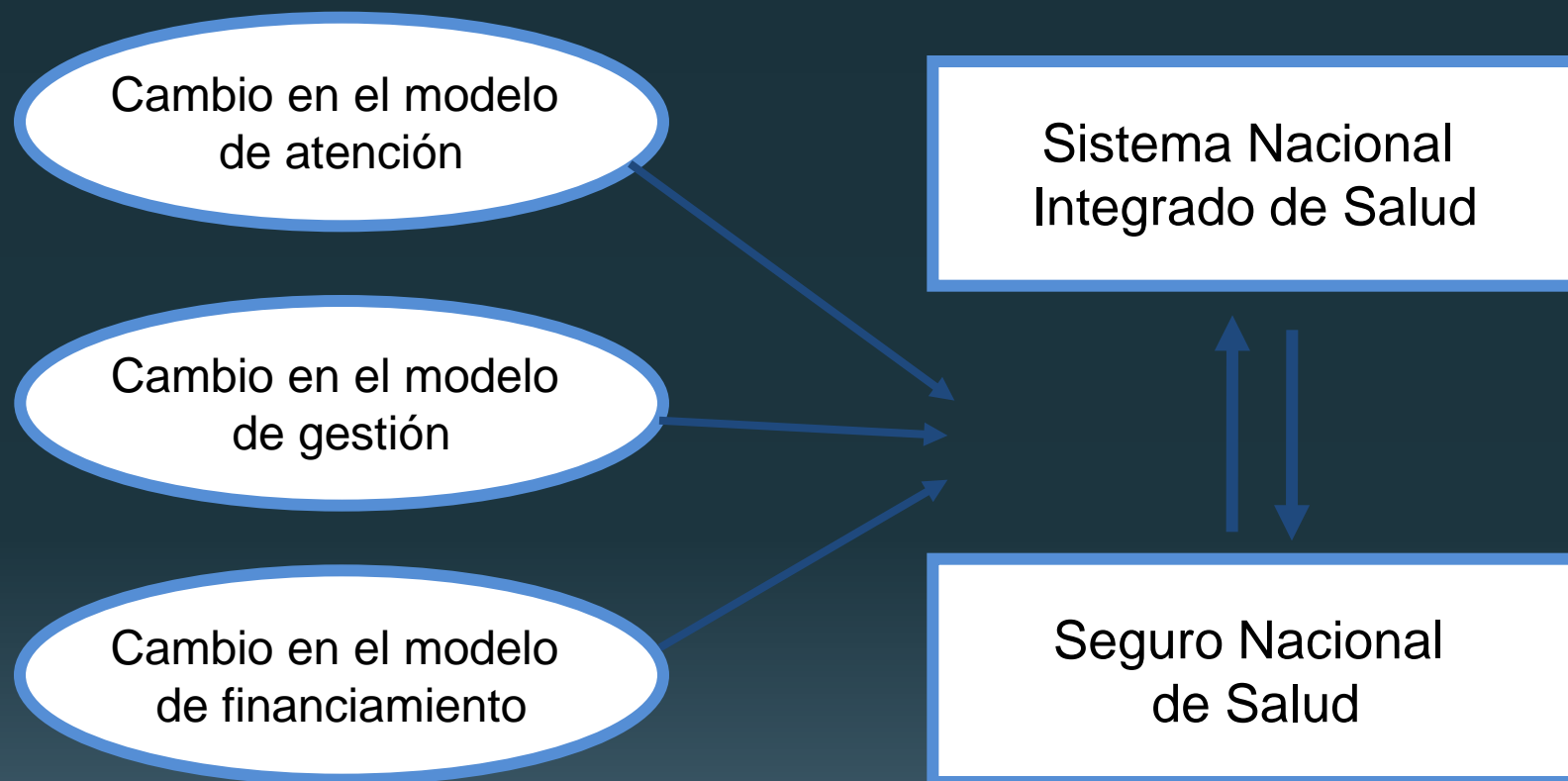
Legislativo bicameral:

Cámara de Senadores 31 miembros,

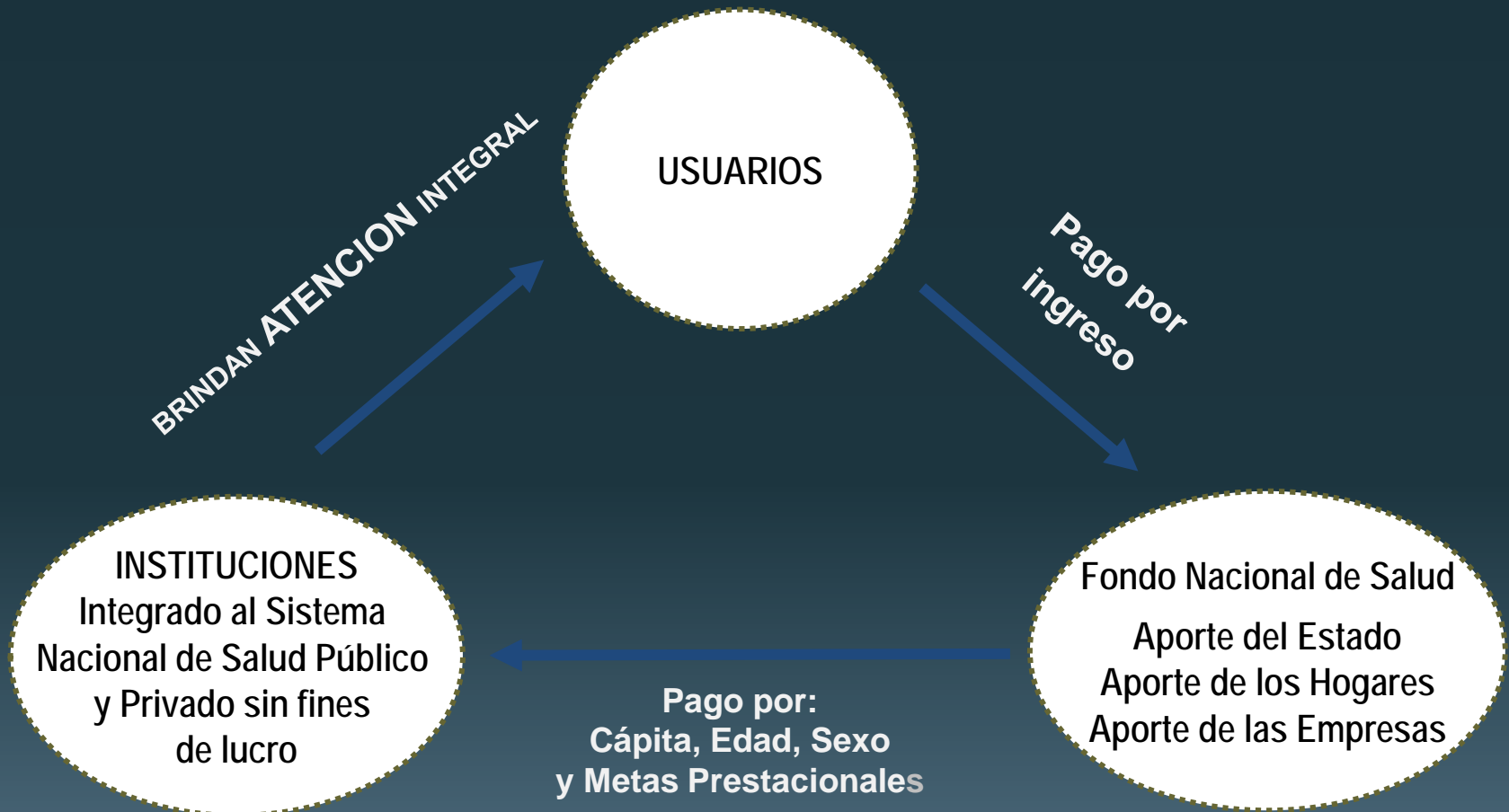
Cámara de Diputados 99 miembros.



Ejes estratégicos de la Reforma de Salud del Uruguay



Conformación del Seguro Nacional de Salud



Marco normativo de la reforma sanitaria

5

- Artículo 264.- El Inciso 12 "Ministerio de Salud Pública" implementará un **Sistema Nacional Integrado de Salud con el objetivo de establecer la atención integral de todos los habitantes residentes en el país, garantizando su cobertura equitativa y universal.**

El sistema complementará los servicios públicos y privados de forma de alcanzar la atención integral y de calidad adecuada a todos los habitantes.

Ley 17,930 de Presupuesto Nacional (2005)

- Artículo 3º.- Son principios rectores del Sistema Nacional Integrado de Salud:
 - F) La calidad integral de la atención que, de acuerdo a normas técnicas y protocolos de actuación, respete los principios de la bioética y los derechos humanos de los usuarios.

Ley 18.211 de Creación del SNIS (2007)

La participación social

- Previamente a la reforma:

El **Decreto 133/005** (Abril de 2005) creó el **Consejo Consultivo para la Implementación del SNIS**, en el que participaron todos los actores del sistema: MSP, instituciones prestadoras, gremiales, Universidad, asociaciones de usuarios.

- Luego el DISEÑO del SNIS incluye la participación social en:

- JUNASA (JUNTA NACIONAL DE SALUD)
- JUDESAS (JUNTAS DEPARTAMENTALES DE SALUD)
- DIRECTORIO DE ASSE
- CONSEJOS CONSULTIVOS EN CADA PRESTADOR
- CONSEJOS CONSULTIVOS DEPARTAMENTALES

Otras normas del SNIS vinculadas a la calidad

■ DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

La **Ley 18.335**, de Agosto de 2008, estableció los Derechos y Obligaciones de los Usuarios de los Servicios de Salud

- Artículo 7º.- **Todo paciente tiene derecho a una atención en salud de calidad**, con trabajadores de salud debidamente capacitados y habilitados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus tareas o funciones
- Es relevante en un **contexto HUMANIZADOR** el Capítulo IV referido a **“DERECHOS RELATIVOS A LA DIGNIDAD DE LA PERSONA”**

■ Comisión de Bioética y Calidad Integral de Atención

La misma se encuentra en la órbita del MSP y tiene como **“cometido central contribuir al mejoramiento de la calidad de Atención de los Usuarios en el Sistema de Atención de Salud”**

Experiencias de calidad en Servicios de Salud en el Uruguay

- INACAL (modelo de mejora continua)
 - Premio Nacional de Calidad
 - Premio Compromiso con la Gestión Pública
 - PROYECTO “LIBRO BLANCO”: MEJORA DE LA SALUD EN URUGUAY

- UNIT
 - Normas ISO
 - Diploma de Especialista en Gestión de la Calidad en Servicios de Salud

ESTRATEGIAS DE ACERCAMIENTO AL CIUDADANO

9

- **Departamento de Atención al Ciudadano (MSP)**
 - Busca el empoderamiento del usuario, creando ámbitos de participación y brindándole información adecuada y oportuna
 - Busca recuperar el vínculo entre el usuario y su servicio de Salud.
 - Promueve que toda denuncia o petición sea planteada en primera instancia en el propio servicio.
 - Saber la percepción que tiene el usuario de su servicio de salud.

- **Oficinas de Atención al Usuario**
 - Obligatorias en todos los prestadores
 - Las Instituciones de salud están obligadas a decidir e investigar las situaciones denunciadas y comunicar una respuesta al usuario en un plazo determinado
 - Obligación de las instituciones de reportar al MSP los eventos registrados mensualmente

AVANCES EN HUMANIZACIÓN (1)

- **Acompañamiento del parto**

- La Ley 17.386 del año 2001 establece en su artículo primero:

Toda mujer durante el tiempo que dura el trabajo de parto, incluyendo el momento mismo del nacimiento, tendrá **derecho a estar acompañada de una persona de su confianza** o en su defecto, a su libre elección, de una especialmente entrenada para darle apoyo emocional.

- **Premio Nacional Dr. José Crotochini para la Humanización del Parto y el Nacimiento**

- **La experiencia de Hospitales Amigos de los Niños (UNICEF) y BUENAS PRACTICAS DE ALIMENTACIÓN (BPA)**

AVANCES EN HUMANIZACIÓN (2)

- **Proyecto de Superación Progresiva del Modelo Asilar de los pacientes psiquiátricos Crónicos internados en Hospitales Psiquiátricos con la creación de Unidades de Inserción Comunitaria Alternativa (UNICA)**
 - Aportes a una Nueva Ley de Salud Mental
 - Acciones de Rehabilitación
 - Incapacidad Civil
 - Colonias de Asistencia Psiquiátrica Bernardo Etchepare y Santin Carlos Rossi: 800 residentes
 - Gestión en Derechos Humanos y en Calidad de Asistencia. (2005 – 2014)
 - Gestión de Egreso asistido con inclusión comunitaria

- **Proyecto de creación del Depto. de Humanización de la Medicina (UDELAR)**
 - Curso de Pregrado sobre Humanización de la Medicina

Fortalezas de la calidad en un contexto humanizador en el Uruguay

- Preocupación por la CALIDAD en varios actores del sector salud: MSP, Colegio Médico, Instituciones públicas y privadas
- Creación de la Comisión de Salud en el INACAL
- UNIT: normas ISO 9001
- Existencia de dependencias del MSP orientadas a la CALIDAD (DECASEPA, Comisión de Bioética y Calidad Integral de Atención, Oficinas de Atención al Usuario)
- Instituciones de salud públicas y privadas que ya han comenzado a implementar políticas de CALIDAD y que han recibido reconocimientos
- Participación social en el sistema: usuarios y trabajadores
- Consenso en trabajo interdisciplinario e interinstitucional hacia una Nueva Ley de Salud Mental
- Involucramiento de Unidades Formadoras (UDELAR) en cursos (aún electivos) de Humanización de la Medicina y Seguridad del Paciente.

Debilidades de la calidad en un contexto humanizador en el Uruguay

- ACREDITACIÓN de servicios de salud voluntarios, desarrollados principalmente en instituciones privadas
- Poco desarrollo del concepto HUMANIZACIÓN de los servicios de salud en el personal sanitario
- Escasa masa crítica de actores formados en CALIDAD y HUMANIZACIÓN
- Cultura estigmatizadora de enfermos psiquiátricos crónicos
- Déficit de Recursos Humanos del ámbito de la Salud (s/t en Enfermería, 4 med/1 enf)
- Multiempleo de médicos y enfermería. (Afecta el sentido de pertenencia al servicio, genera burnout)

Oportunidades y Amenazas de la calidad en un contexto humanizador en el Uruguay

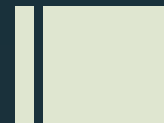
OPORTUNIDADES:

- Profundización del SNIS
- Políticas sanitarias que enfocan la CALIDAD de la ATENCIÓN
- Empoderamiento de la ciudadanía de la “Salud como DERECHO”
- Creación en Sistema Nacional de Cuidados en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social (Interinstitucionalidad)

AMENAZAS:

- Mercantilización de la medicina: deshumanización
- Corporativismo profesional

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL URUGUAY



Medición

PROFUNDIZAR LA FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD	Numero de instancias de capacitación realizadas /n total propuesto Número de recursos que recibieron instancias de capacitación /n de recursos a capacitar
SENSIBILIZAR Y CAPACITAR AL PERSONAL DE SALUD EN LA HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	Nº de instancias de sensibilización en humanización
CONSOLIDAR EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD QUE HA COMENZADO A DESARROLLARSE DESDE EL INACAL	Numero de SS acreditados/ numero de SS propuestos para acreditación.

“No se dejen robar la juventud de adentro. La de afuera, inevitablemente se la lleva el tiempo. Pero hay una juventud peleable, territorio adentro, mirándonos hacia nosotros mismos, y está unida a una palabra muy simple y muy pequeña: solidaridad con la condición humana”.

José Mujica



Gracias!