



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

Cartagena de Indias, 28 al 30 de septiembre de 2015

Calidad en Prestación de Servicios de Salud

Gobernabilidad y Gobernanza

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

¿Qué significa el ejercicio de un Derecho ?

- Los Derechos implican reclamación; más que caridad..... O simple buena voluntad.... ***Cuando mucha gente tiene hambre...no e solo el alimento el que falta.... Es la Justicia..!!!!***
- Por cada Derecho hay una obligación
- Por lo general el responsable del ejercicio de un Derecho debería ser el gobierno



Que es el Derecho a la Salud ?

- El **derecho a la salud** significa que los Estados deben crear las condiciones que permitan que todas las personas puedan vivir lo más saludablemente posible.
- El **derecho a la salud** no debe entenderse como el **derecho** a estar sano



En medio de los avances de la privatización

La salud como un derecho

El Derecho a la Salud abarca 4 elementos

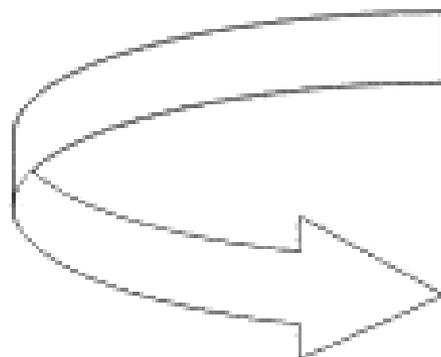
- **Disponibilidad:** número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.
- **Accesibilidad.** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos, cuatro dimensiones superpuestas:
 - no discriminación - accesibilidad física - accesibilidad económica (asequibilidad) - acceso a la información.
- **Aceptabilidad.** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser respetuosos de la ética médica culturalmente apropiados, sensibles a los requisitos del género y el ciclo de vida.
- **Calidad.** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad. Al igual que todos los derechos humanos, el derecho a la salud impone a los Estados Partes tres tipos de obligaciones:

DESAFIOS

- *Grandes desequilibrios, amenazan el ejercicio del Derecho a la Salud, la calidad, la eficiencia y la universalidad en la prestación de los servicios de salud*
- *Las decisiones y acciones en salud no acompañan los Derechos Humanos.*
- *Es necesario el fortalecimiento o reformulación de Políticas Públicas en Salud con intervenciones humanizadoras, colocándolas bajo mayor escrutinio público y demandando*



“El derecho a la salud”



Factores determinantes

agua, saneamiento, alimentos, nutrición, vivienda, condiciones sanas en el trabajo y el medio ambiente, educación, información, etc.

Atención de salud

DAAC

Disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, calidad

(Observación general N° 14 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)

Derecho a la Salud

- **Respetar.** Significa simplemente no ingerir en el disfrute del derecho a la salud (“no perjudicar”).
- **Proteger.** Significa adoptar medidas para impedir que terceros (actores no estatales) interfieran en el disfrute del derecho a la salud (regulando la actividad de los actores no estatales).
- **Cumplir.** Significa adoptar medidas positivas para dar plena efectividad al derecho a la salud (por ejemplo, adoptando leyes, políticas o medidas presupuestarias apropiadas).
- El derecho a la salud también comprende «obligaciones básicas» referentes al nivel mínimo esencial del derecho. Aunque ese nivel no se puede determinar en abstracto porque es una tarea que corresponde a los países, para guiar el proceso de establecimiento de prioridades se enumeran los siguientes elementos fundamentales: Entre esas obligaciones básicas figuran las siguientes:
 - servicios esenciales de atención primaria de la salud;
 - alimentación esencial mínima que sea nutritiva;
 - saneamiento; agua potable; Medicamentos esenciales

Gobernabilidad

- El gobierno es el sistema de órganos y autoridades que administran y expresan el poder del Estado.
- Gobernar implica crear reglas, diseñar políticas y prácticas para hacerlas cumplir, resolver conflictos, la forma en que el gobierno asume y/o enfrenta obstáculos institucionales que le impiden funcionar con fluidez, derivados de resultados electorales o alianzas políticas coyunturales.
- **GOBERNABILIDAD** es la capacidad del Estado para conducir las políticas, así como de establecer consensos y conducir la acción colectiva.
- Si hablamos de gobernabilidad, debemos conocer el significado inverso, la **ingobernabilidad**, que implica la ineficacia del gobierno para hacer frente y solucionar los problemas políticos y otros a los que se enfrenta.

CONDUCCIÓN POLÍTICA Y "GOBERNANZA"



GOBERNANZA EN SALUD

- La gobernanza se refiere a *”la interacción entre el Estado y la sociedad definiendo reglas de juego para ordenar los consensos y garantizar la estabilidad”*.
- Es el análisis de las reglas formales y no formales que rigen los procesos de toma de decisión en salud, y de la forma en que se expresan los conflictos y llegan a resolverse (sea por consenso u otros mecanismos).
- Evalúa las relaciones y los recursos de **poder** que poseen los diferentes actores sociales que participan en procesos de toma de decisión y la capacidad de influencia que poseen, es decir la manera como se traduce el ejercicio de ese poder

GOBERNANZA

- Los procesos colectivos (interacciones) que determinan, en una sociedad, como se toman las decisiones, se elaboran normas sociales e instituciones con relación a asuntos públicos
- Examina las dimensiones, la Interrelación de actores, normas, puestas en juego y procesos.



La buena gobernanza y los “atributos” institucionales

Enfoques	Atributo institucional ponderado.	Mecanismos de reforma	Definición de actores claves.
BM	“Rendición de cuentas”	Incentivos y evaluación.	Actores que integran los mercados internos
Organización Panamericana de la salud	“Gobernanza única” y rectoría de las autoridades sanitarias	Fortalecimiento del poder del Estado.	Autoridades del Estado.
PNUD	Gobernanza democrática.	Participación comunitaria.	Organizaciones de la comunidad.
Gobernanza Participativa	Clínica Ampliada.	Colegiados de Gestión de los profesionales	Los equipos de salud

Gobierno



Gobernanza



mecanismos

Normatización
(Reglas Impuestas)

Normalización
(Conductas)

Basado en

estructura

cultura

Reglado por

leyes

costumbres

configuración

piramidal

redes

Dirigido por

autoridad

consensos

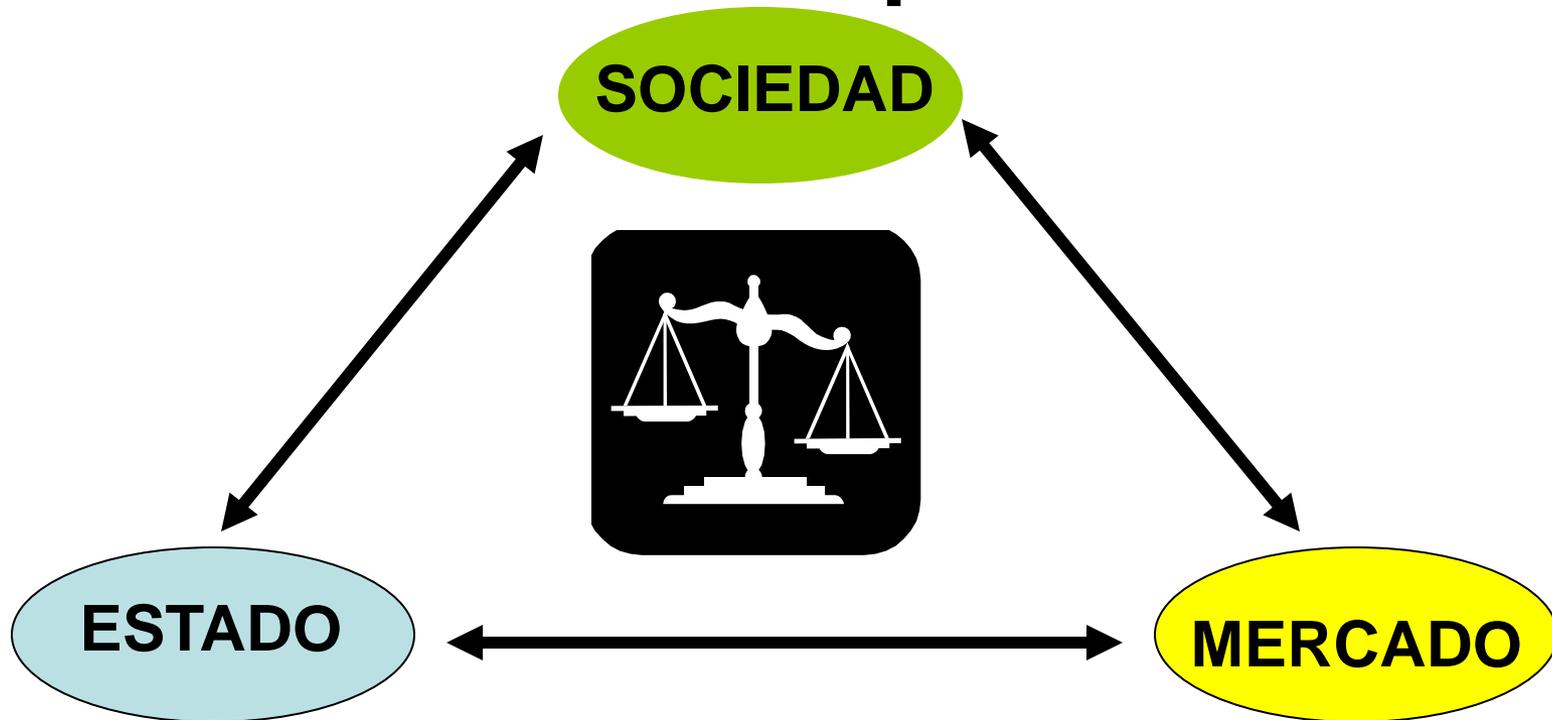
Controlado por

vigilancia

autoregulación

GOBERNANZA:

EQUILIBRIO DINÁMICO de fuerzas
colectivas e instituciones sociales
en mutación permanente

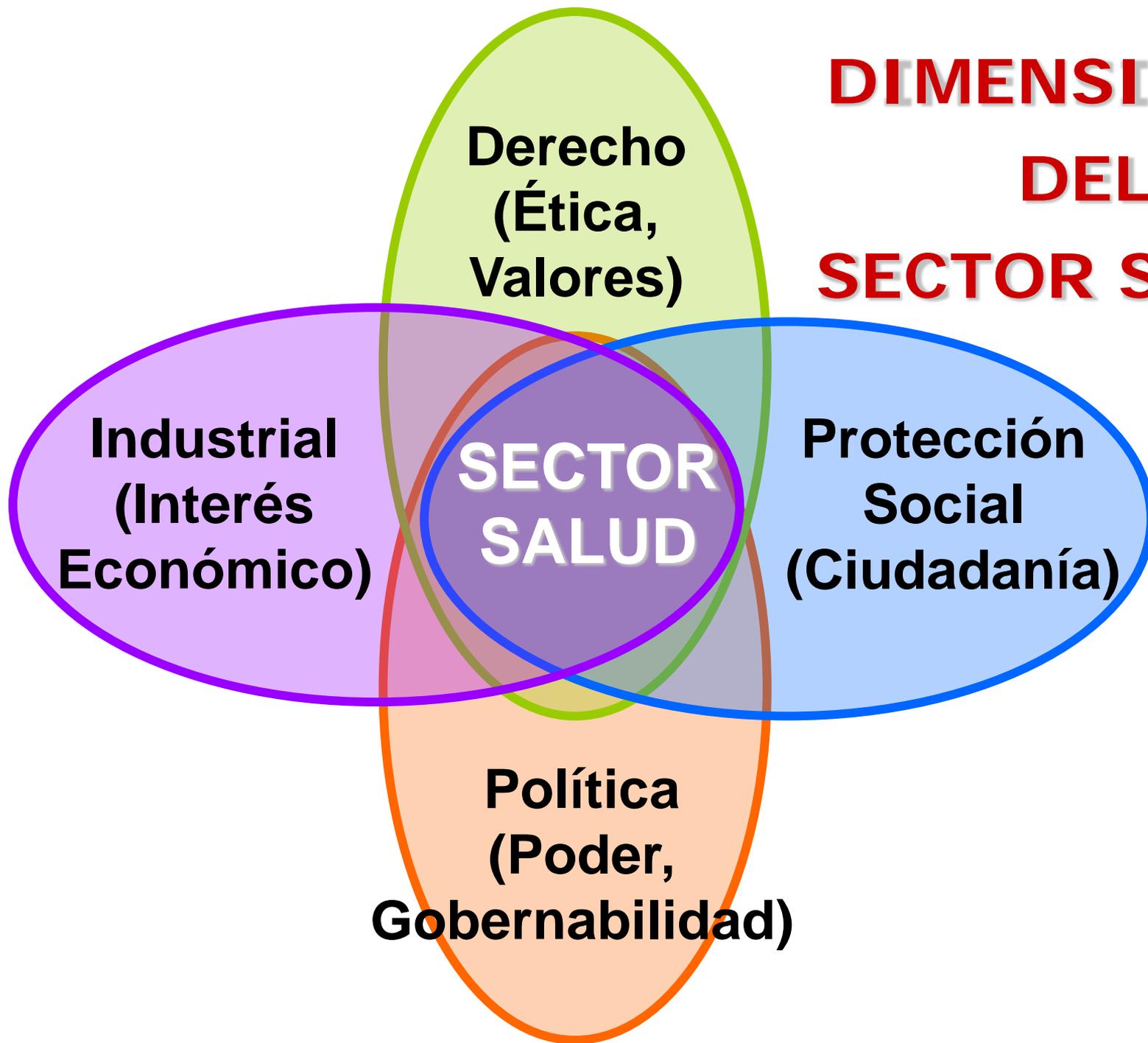


¿Gobernanza un concepto ético?

Si por que se inscribe en los procesos mas complejos de construcción de la democracia participativa, constituyéndose en un requisito y en un resultado en si mismo para la construcción del derecho a la salud.

Es también un elemento para la visibilidad de nuestras diferencias, de nuestras identidades para fortalecer la interculturalidad

DIMENSIONES DEL SECTOR SALUD



¿Qué es calidad?

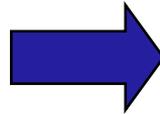
- La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.
- *Los métodos de abordaje para mejoramiento de la calidad : Etico Humanista- estructuras-procesos-resultados*
- *Sistematización de los criterios,*

Análisis de la Calidad

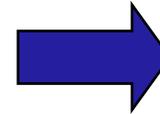
- Enfoque sistémico:



Estructura



Procesos



Resultados

Dimensiones de la Calidad

Humana



Técnica



Del entorno



DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Calidad Científico Técnica

Satisfacción de Usuarios/as

Eficacia

Efectividad

Eficiencia

Accesibilidad

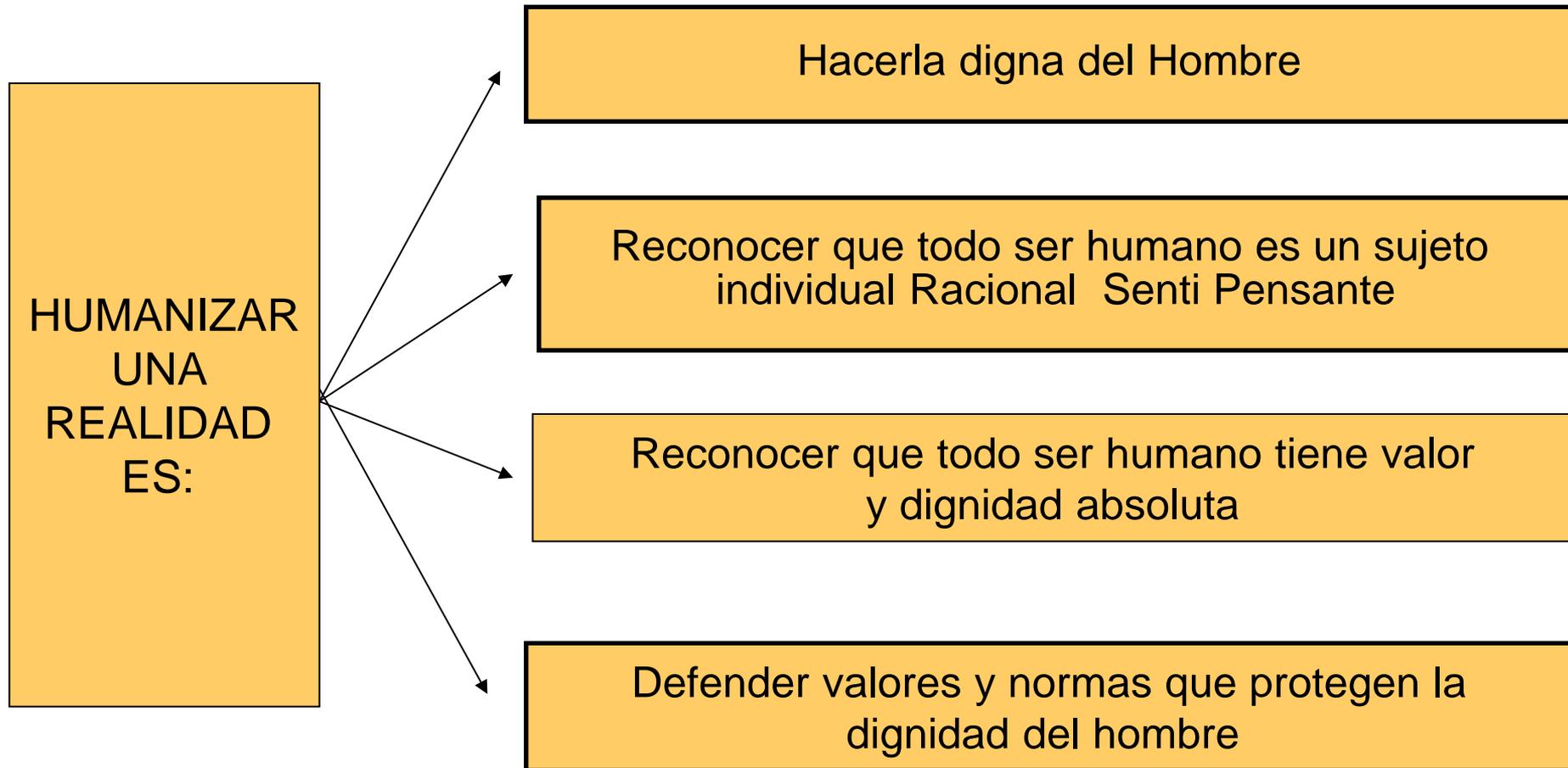
Continuidad

Comodidad

JUSTICIA, POLÍTICAS PUBLICAS y OBJETIVOS EN SALUD



HUMANIZACION DE LA SALUD: Dirección por valores - organización por procesos



LOS VALORES

- Los valores más importantes del ser humano son la vida y la salud; los actos médicos están orientados a cuidar la salud con la máxima meta de preservar la vida, siempre dentro del más alto concepto de calidad y dignidad.



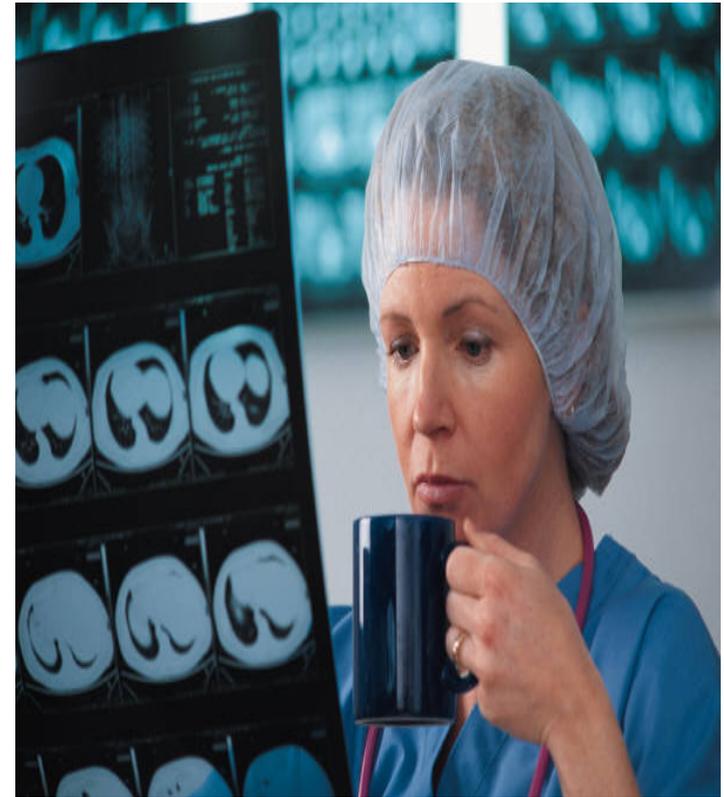
HUMANISMO MÉDICO



- *Gran parte de los profesionales de la medicina hemos perdido la imagen humanista que nos identificó con el modelo hipocrático durante milenios, para ser considerados como simples técnicos, ávidos de reconocimiento económico y profesional, y divorciado de la sensibilidad humana.*
- *Hipócrates, Aristóteles, Platón aportaron los conceptos esenciales que definen la espiritualidad humana.*
- *Humanistas y personalidades paradigmáticas han enfatizado la esencia del humanismo como el amor y respeto al prójimo, razón de ser del acto médico a través de los tiempos .*

Causas de la deshumanización de la medicina

- *Deficiente selección de postulantes, sin la exigencia de una auténtica vocación médica.*
- *Exigente proceso de selección durante los estudios de medicina, con énfasis exclusivo en los conocimientos científicos y técnicos.*
- *Escasa o deficiente formación humanista durante la carrera médica.*
- *Relación médico-paciente, basados en aspectos comerciales con una creciente desconfianza de parte del paciente.*

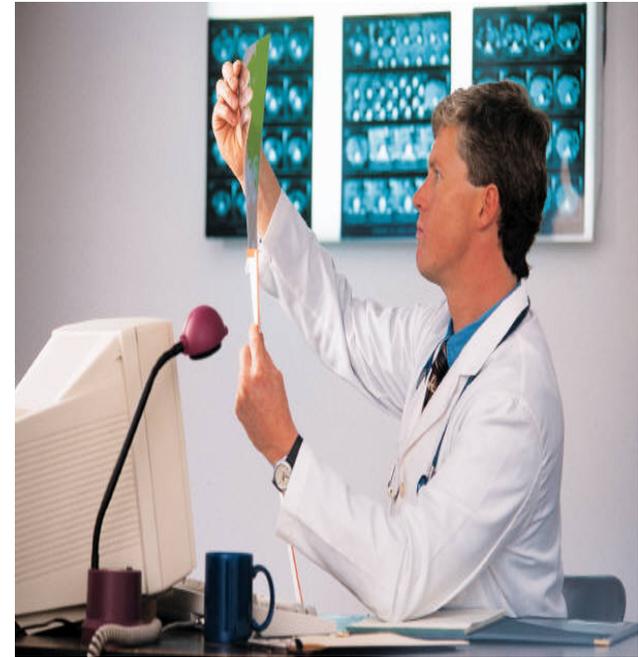




- *Evitar sistemáticamente del tema de sufrimiento humano durante la formación médica. S*
- *Se le aborda de modo superficial, con miedo y sin compromiso auténtico con el dolor del prójimo.*
- *Explotación del médico: Sueldos denigrantes, abuso de los seguros públicos y privados que exigen producción cuantitativa y no cualitativa.*
- *Médicos poco humanistas, presentados como "modelos de éxito" o paradigmas.*

Indicadores de des humanización en la medicina

- *Prioridad del mercantilismo en la atención de salud.*
- *Avidez por el status social en desmedro de la calidad humana del rol médico.*
- *Ausencia de empatía en la relación médico- paciente.*
- *Institucionalización de la indolencia, el despotismo, el maltrato y la impune violación de los derechos de los pacientes en las instituciones de salud, principalmente públicas.*
- *Abandono de la ética médica*
- *Abdicación del Juramento Hipocrático.*



Componentes del Sistema



Desafíos para promover Calidad en Salud en la Región

- a. Posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial.**
- b. Promover la participación ciudadana y gobernanza en temas de calidad**
- c. Generar información y evidencia en materia de calidad**
- d. Desarrollar una Estrategia Regional para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y seguridad del paciente con un horizonte de diez años**

Entornos de práctica favorables: Lugares de trabajo de calidad = atención de calidad al paciente

- Aspectos científico-técnico
- Eficacia-Efectividad-Eficiencia
- Relación interpersonal

Competencia profesional

Barreras organizativas, culturales, económicas y emocionales

Expectativas y Satisfacción del usuario

Accesibilidad

Correspondencia de la atención recibida con las necesidades

Continuidad

Adecuación

Atención ininterrumpida y coordinada

- Aceptabilidad
- Cumplimiento
- Aspectos organizativos
- Efecto sobre la salud
- Trato recibido

Principios éticos de la medicina

Autonomía: *Todo ser humano es único e inviolable. Depende de sí mismo.*

Beneficencia: *Todo ser humano merece el bien.*

No maleficencia: *“Primum non nocere”. Primero, no hacer daño. **Compasión – Solidaridad – Integridad –***

Justicia: *Todo ser humano tiene iguales derechos.*

Perfil del médico humanista

Bondad: *Es la primera de las cualidades que un médico necesita poseer para Buscar primordialmente el Bien del paciente en todo acto médico.*

Competencia: *El medico debe estar consciente de su preparación y ser capaz de reconocer sus limitaciones; y estar dispuesto a buscar la ayuda del colega para solicitar su opinión o remitirle al paciente.*

Respeto: *Por el paciente y por la profesión que practica. Respetar al paciente significa tratarlo como ser humano que es .*

Solos no podemos, los gobiernos solos
tampoco pueden, pero juntos sí podemos



Ese es el desafío.....GRACIAS