



CALIDAD Vs HUMANIZACION PORQUE Y PARA QUE.



Milton M Loiza Gómez
Odontólogo.
Lab rehab Oral.
Esp. Gerencia de Calidad y Auditoria en Salud.
Coordinador S.A.P
Docente



Constitución Política de Colombia
TÍTULO I
DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
Artículo 1

°. Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y.....



QUE ES CALIDAD...?



Sabe usted lo que es calidad??



Del texto

- **Para el paciente:** Accesibilidad, Trato, Confort Información, Costo Conocido. **SEGURIDAD.**
- ▶ **Para los equipos de salud:** Calidad Técnica, Tecnología (ojalá de punta), Mínimas Complicaciones. **PACIENTE MEJORADO.**
- ▶ **Para el sector financiero:** Costos Conocidos, Riesgo Compartido, Uso Eficiente de Recursos **DISMINUIR, CONTENER COSTOS.**

...Y ahora si hablamos de Calidad.....HUMANA??



Piensa usted que es necesaria la calidad ?



Del Romántico:

- Es aquella que dice que aquel producto o servicio que nosotros adquiramos **satisfaga** nuestras expectativas **sobradamente**. Es decir, que aquel servicio o producto **funcione** tal y como nosotros queramos y que **realice** aquella **tarea o servicio** que nos tiene que realizar... **SISTEMA DE SALUD???**



ANTES O AHORA???? NADA CAMBIA





S.O.G.C.

ISO 9001 - 2008

- Es el conjunto de instituciones , normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la **calidad de los servicios de salud en el país.**



***NORMATIVIDAD ...
S.O.G.C***

DECRETO 1011 DE 2006

Numeral 11 del ARTICULO 189

***Numeral 173, 180, 185, 186, 227, 232 de
la ley 100 de 1993***

***Numeral 42 y 56 de la ley 715 de
2001.....***





COMPONENTES S.O.G.C

- ACREDITACION
- SISTEMAS DE INFORMACION
- P.A.M.E.C
- S.U.H



S.O.G.C.

▶ **ACCESIBILIDAD:**
(12,000 QUEJAS)



▶ **OPORTUNIDAD:**
(32,000 QUEJAS)





S.O.G.C.

- ▶ **SEGURIDAD:**
(11,000 QUEJAS)



- ▶ **PERTINENCIA:**
(3,000 QUEJAS)



- ▶ **CONTINUIDAD:**
(2,000 QUEJAS)



HABILITACION: OBLIGATORIA 1441/2013

por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

ACREDITACION VOLUNTARIA





SISTEMA UNICO DE HABILITACION:



9 ESTANDARES

- ▶ 1. RECURSO HUMANO.
- ▶ 2. INFRAESTRUCTURA.
- ▶ 3. DOTACION .
- ▶ 4. MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS.
- ▶ 5. PROCESOS PRIORITARIOS ASISTENCIALES.
- ▶ 6. HISTORIA CLINICA Y REGISTROS ASISTENCIALES.
- ▶ 7. INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS.
- ▶ 8. REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA.
- ▶ 9. SEGUIMIENTO A RIEGOS.





1. RECURSO HUMANO:



[HUMAN RESOURCES FOR HEALTH]

De acuerdo al Informe sobre la salud en el mundo del 2006

(1)

existe un grupo de 57 países, la mayoría de ellos africanos, con deficiencias críticas en la cantidad de personal de salud. El Perú posee el triste privilegio de ser el único país sudamericano considerado en este grupo.

“PERSONAL ASISTENCIAL SUFICIENTE Y COMPETENTE”



2. INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO:



La desnutrición infantil sigue siendo frecuente en muchos lugares del mundo. Según estimaciones recientes, hay 115 millones de niños menores de 5 años con insuficiencia asistencial. O.M.S

“CARACTERÍSTICAS DE LAS ÁREAS QUE CONDICIONAN LOS PROCESOS ASISTENCIALES”



3. DOTACION:



“Equipos Biomédicos suficientes y en buen estado”

OMS. dotación efectiva para uno de cada 8 pacientes. 2011

- ✓ Bases de datos de equipos, equipos con inventario, hoja de vida, registro invima, cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo, calibración, licencia de emisión de RX, manuales en español, hoja de vida del profesional encargado del mantenimiento.



4. MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS:

Boletín de la Organización Mundial de la Salud 2012;90:158-158A. doi: 10.2471/BLT.11.101303

El sitio web de la American Society of Health-System Pharmacists (<http://www.ashp.org>) menciona 208 productos faltantes, 114 problemas de escasez resueltos y 21 productos retirados del mercado en los Estados Unidos (al 9 de diciembre de 2011).

“Disponibilidad, conservación y Vigencia de medicamentos y Dispositivos médicos”

- ▶ Listado básico de medicamentos y dispositivos médicos, procedimientos que expliquen las etapas en el servicio farmacéutico, farmacovigilancia, reúso, control de temperatura, humedad y vencimiento, otros.



5. PROCESOS PRIORITARIOS ASISTENCIALES:

“Procesos de atención primaria que documentan la morbi-mortalidad del país.”

La comisión económica para américa latina y el caribe, determina que Colombia se ubica en el 5 lugar de las estadísticas en países con deficiencias en servicios prioritarios de calidad, solo por encima de países como, Argentin, Brasil y Chile, entre otros.

- ▶ Documentación de procesos de apoyo,
- ▶ documentación de procesos asistenciales,
- ▶ socialización de documentos, causas de
- ▶ morbilidad, inscripción ante red de donación y
- ▶ Trasplantes, registro invima.



6. HISTORIA CLÍNICA Y REGISTROS ASISTENCIALES:

Para unificar criterios adoptamos la definición establecida en la resolución 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, art. 1
 “La historia clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva .

Se reportan porcentajes de mas del 40 % aproximadamente, en falencias de la historia clínica
 Durante los procesos de auditoria y jurídicos.

- ▶ Apertura y archivo de la historia clínica,
- confidencialidad de la historia clínica,
- custodia y conservación, seguridad,
- consentimiento informado, registros
- asistenciales.





7. INTERDEPENDENCIA DE SERVICIOS:

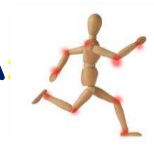


“Existencia y disponibilidad de servicios para el funcionamiento de otros servicios”

Contratos vigentes, planes de control a la disposición de las contrataciones... Uno de los países con mayor corrupción en el manejo de contrataciones y disposición de recursos.



8. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



“EXISTENCIA Y CUMPLIMIENTO DE
PROCESOS ADECUADOS DE REMISIÓN
DE PACIENTES A OTRAS INSTITUCIONES”

Resolución 4331 del 2012

En la actualidad y de acuerdo con el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud 2014, en Colombia hay 11.431 IPS privadas y 1.159 IPS públicas, pero menos del 9% de las instituciones ha avanzado siquiera a tener historia clínica electrónica. UNIVERSAL 6/12/2016

Remisión de pacientes, información de pacientes referidos, sistema de información adecuados, comunicaciones activas.



9. SEGUIMIENTO A RIESGOS:



El sistema es indemnizatorio – sancionatorio / la prevención se considera de alto costo.

Indicadores del S.O.G.C, indicadores de riesgos del servicio, riesgos que cada estándar puede generar al servicio.



ACREDITACION DE ALTA CALIDAD



“NO SOLO ES HACERLO BIEN, ES NECESARIO HACERLO MEJOR”



URGENTEEEEEE!!!!!!!!!!!!

HUMANIZACION DE LA SALUD.....

NOS..... ESTAMOS....DESANGRANDOOOOOOOOO.



GRACIAS



Milton M Loaiza Gómez