

LA HUMANIZACIÓN en los Lineamientos del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS)



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Heidi Amaya V.
Oficina de Calidad
Ministerio de Salud y Protección Social
Bogotá, Octubre de 2014



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Ruta en el Observatorio:

calidadensalud.minsalud.gov.co/

Firefox | My Website > Inicio | Repositorio Institucional Digital | Inicio - Intranet | ORFEO, Módulo de validación:..

calidadensalud.minsalud.gov.co/Inicio.aspx

Mapa del sitio | Iniciar | Fecha actual: miércoles, 29 de octubre de 2014

MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

PROSPERIDAD PARA TODOS

Observatorio de Calidad de la Atención en Salud

Inicio | **Indicadores de Calidad** | **Usuarios y Familia** | **Entidades Territoriales** | **Prestadores**

Inicio EAPB

El Observatorio

Definición

Es un espacio que busca responder cuál es la calidad de la atención en salud que reciben los colombianos y como mejorarla. Para tal fin, dispone la información y el conocimiento sobre la calidad en la atención en salud, en condiciones de igualdad y transparencia para los ciudadanos y los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

- Sistema Único de Habilitación
- Auditoría para el Mejoramiento
- Sistema Único de Acreditación
- Sistema de Información

Seguridad del paciente

- Política de Seguridad del Paciente
- Estudios de Seguridad del Paciente
- Buenas Prácticas de Seguridad del Paciente

Humanización

- Lineamientos para la Política de Humanización
- Experiencias Exitosas

Temas Destacados

- Guías de Práctica Clínica
- IPS Acreditadas
- Módulo de Búsqueda

Guía Metodológica ROSS

A partir del año 2012, Colombia propone el desarrollo y fortalecimiento de los Registros, Observatorios y Sistemas de Seguimiento Nacionales en Salud para mejorar la disponibilidad, acceso y uso de la información sanitaria a nivel local, territorial y nacional. En el mediano plazo los observatorios deben estar posicionados para apoyar y orientar las políticas sanitarias y de bienestar en el país.

Indicador de la Semana

- Proporción de Pacientes con Hipertensión Arterial Controlada
- Tasa de infección intrahospitalaria

calidadensalud.minsalud.gov.co/Prestadores.aspx

ES 10:33 a.m. 29/10/2014

¿Por qué un Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS)?



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿Por qué un Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS)

Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014: Brindar atención oportuna y de calidad a los usuarios del SGSSS y se plantea: definición e implementación de un plan nacional de mejoramiento de la calidad, con clara orientación hacia la obtención de resultados.

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud parte de un requerimiento normativo, artículo **107, Ley 1438** de 2011 en el que se pide incluir elementos que consoliden la habilitación de instituciones, incentivos para su acreditación y el fortalecimiento del sistema de información. (d 2174 d 1996)

Punto de partida

- El contexto y
- Elementos del marco conceptual



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

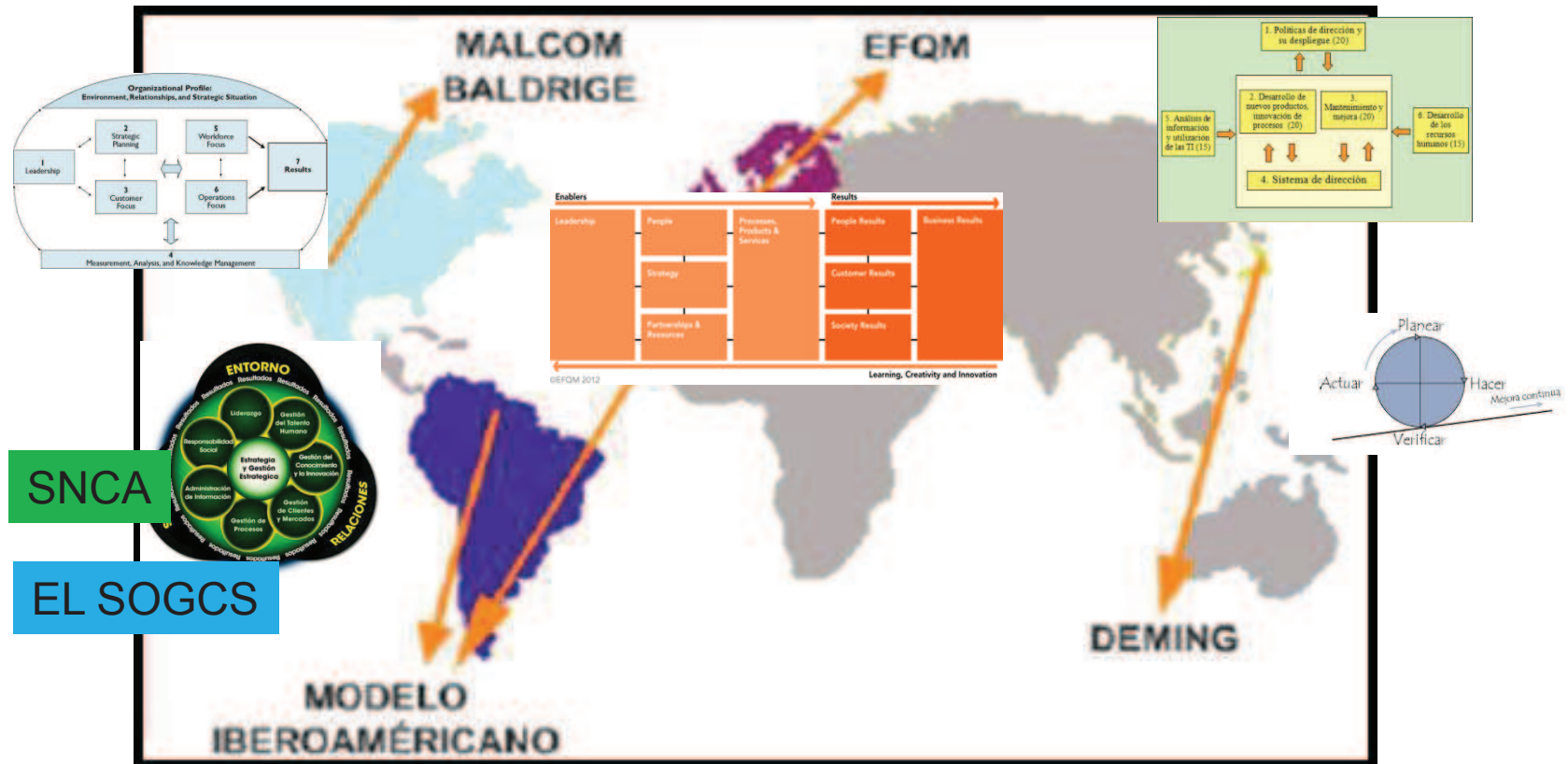
El contexto - EL Subsistema Nacional de Calidad-Función Pública





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Modelos de Excelencia en Gestión



Global Excellence Model Council GEM

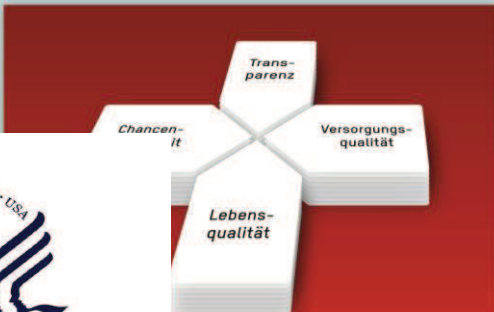
Revisión experiencias



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social



Die vier Handlungsfelder



Qualitätsmanagement – Begriffe, Grundprinzipien, Anw im Gesundheitswesen

- 1.1 Qualität – Management – Qualitätsmanagement – 4
 - 1.1.1 Entwicklung von Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement
 - 1.1.2 Begriffe – 6
 - 1.1.3 Grundprinzipien – 9
 - 1.1.4 Qualitätsmanagementsystem und Zertifizierung – 12
- 1.2 Qualitätsmanagementmodelle – 15
 - 1.2.1 Branchenübergreifende Qualitätsmanagement-Modelle:
DIN EN ISO 9001, EFQM – 16
 - 1.2.2 Gesundheitswesen-spezifische Qualitätsmanagement-Modelle:
DIN EN ISO 9001, EFQM – 16

INSTITUTE OF MEDICINE

Shaping the Future for Health

CROSSING THE QUALITY CHASM: A NEW HEALTH SYSTEM FOR THE 21ST CENTURY

The U.S. health care delivery system does not provide consistent, high-quality medical care to all people. Americans should be able to count on receiving care that meets their needs and is based on the best scientific knowledge—yet there is strong evidence that this frequently is not the case. Health care harms patients too frequently and routinely fails to deliver its potential benefits.

A number of factors are contributing to this problem. In the past half-century, in the United States, there have been dramatic changes in the health care system. The pace of change is rapid, and the stakes are high. The public expects a health care system that is safe, effective, and of high quality. The public also expects a health care system that is accessible, affordable, and that respects the rights of patients.

DELSA/HEA/WD/HWP(2006)3
OECD OCDE

Health Care Quality Indicators Project
Conceptual Framework Paper

Edward Kelley and Jeremy Hurst

The Healthcare Quality Strategy for NHSScotland

The Scottish Government, May 2010

16

OECD HEALTH TECHNICAL PAPERS



Consensus Statement on Quality
in the Public Health System

U.S. Department of Health and Human Services
Office of Public Health and Science
Office of the Assistant Secretary for Health

Public Health Quality Forum

August 2008

Western Australian Strategic
Plan for Safety and Quality
in Health Care 2008-2013

Placing Patients First

Health Consumer
Powerhouse

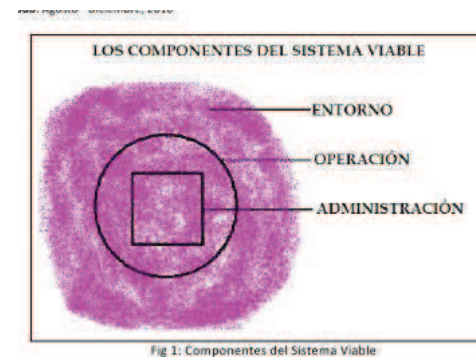
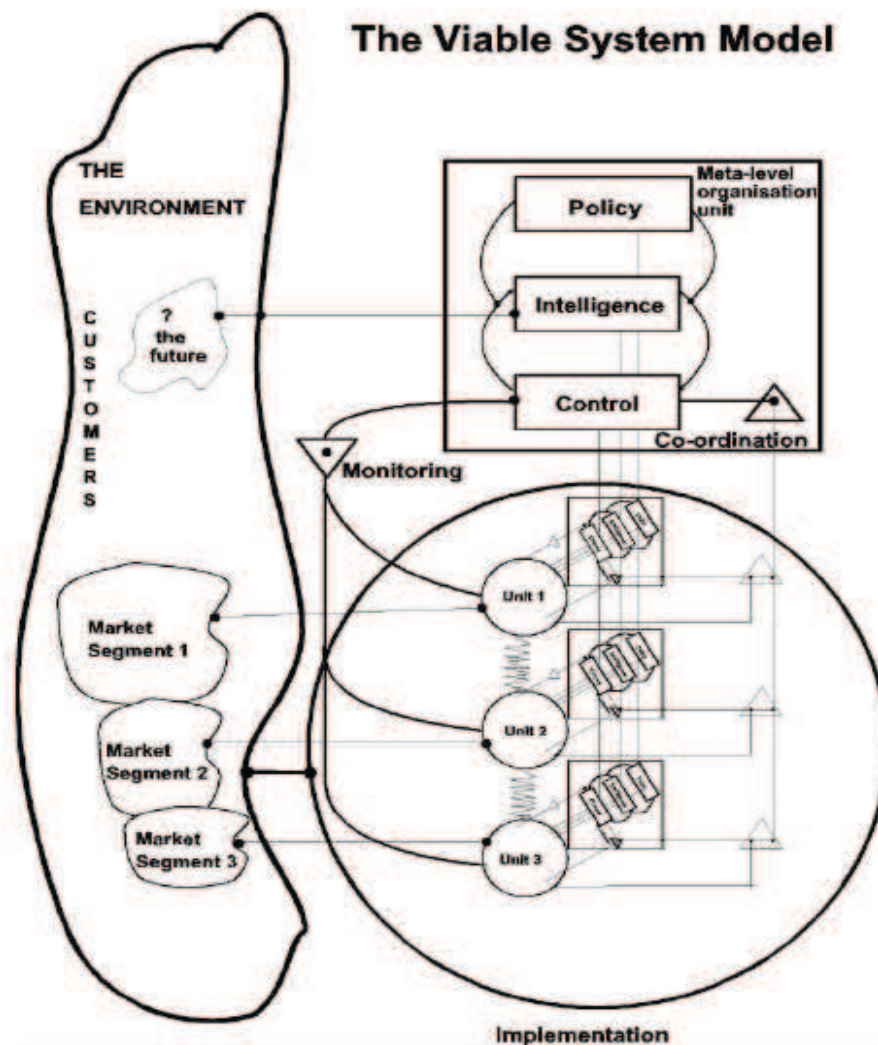
Metrosalud

METODOLOGÍA DE POSTULACIÓN A
PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo
Organizacional

Medellín, Junio del 2013
Versión 1

Modelo de Sistema Viable



5 funciones

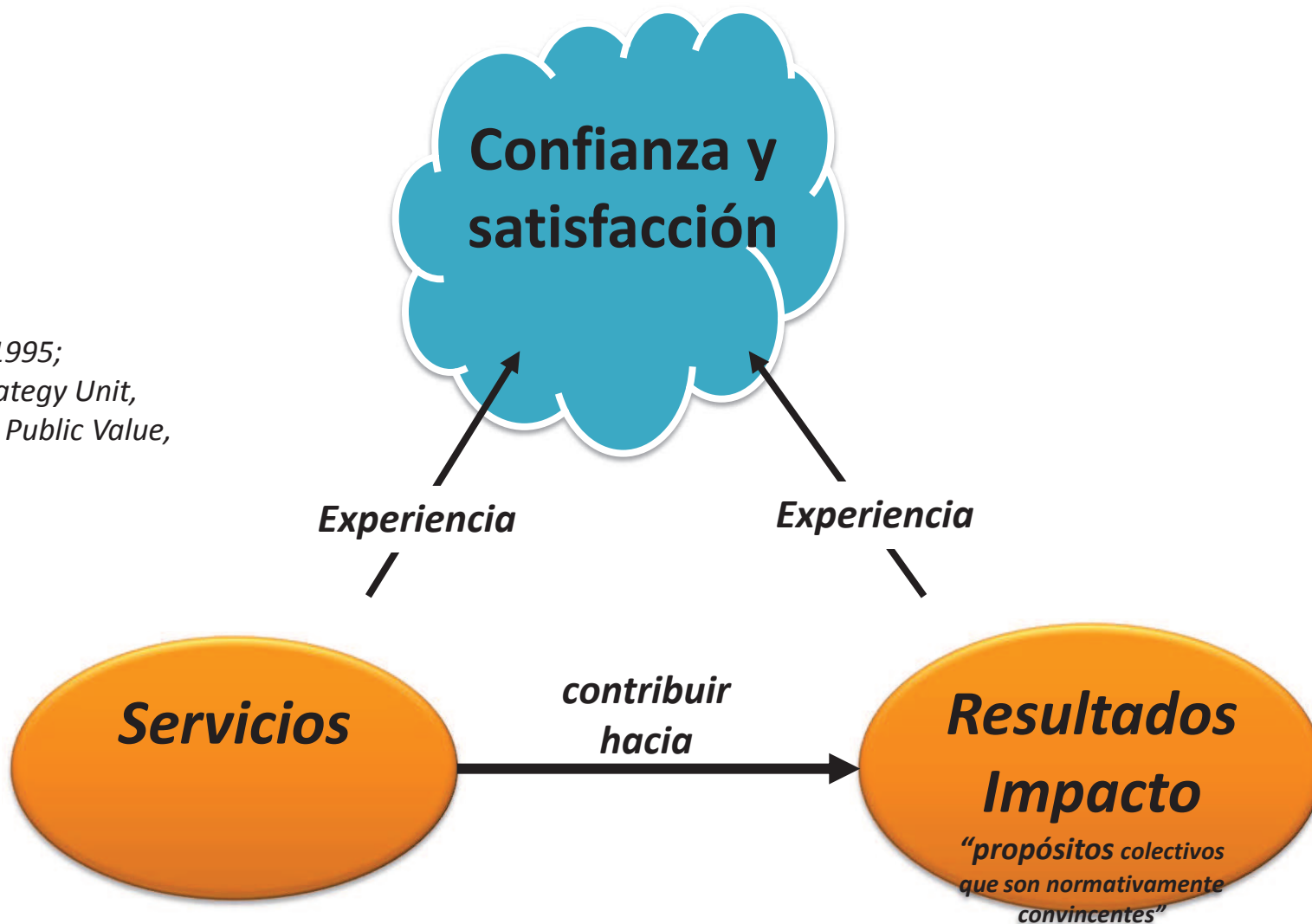
- 1.Función de implementación sistema1
- 2.Función de coordinación o sistema2
- 3.Función de control o sistema3
- 4.Función de inteligencia o sistema4
- 5.5.Función de políticas o sistema5



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Elementos del valor público VP

Moore, 1995;
PM's Strategy Unit,
Creating Public Value,
2002





Los lineamientos estratégicos del Sistema de Salud

Lineamientos estratégicos	Operación	Cultura
• Plan Nacional de Desarrollo • Plan estratégico sectorial • Plan decenal de salud Pública • Líneas operativas • Dimensiones • Estrategias. • Modelo de atención	Planes, programas proyectos, instrumentos • ASIS-priorización • Plan de salud Territorial-pase a la equidad • Definición Grupos de riesgo • Formación de TH • Rutas universal-específica • Guías • RIIS	Plan Nacional de mejoramiento de la calidad-PNMCS Mejorar la Calidad de la gestión- capacidades • Ciclos de mejora • Aprendizaje • Innovación

¿Cuáles fueron los resultados del trabajo de campo?



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿Cuáles fueron los resultados del trabajo de campo?

La Identificación de conceptos y elementos fundamentales, para definir los **lineamiento del PNMCS**, mediante un instrumento que fue diseñado con la siguiente estructura:



Identidad (finalidad, pensamiento rector, definición operacional, resultados)

Estructura
del sistema (grupos y públicos interesados, contexto, activos estratégicos)

Direccionamiento
(gestión, capacidades apalancadoras, lineamientos estratégicos).

contexto



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿Cuáles fueron los resultados del trabajo de campo?

Problemas de la calidad de la operación

Desorden

Normatividad cambiante

Enfocado en la enfermedad

Descoordinado

Poca transparencia

Desarticulado

CORRUPCIÓN

DESHUMANIZADO

Centrado en los actores

y no en las personas

Desigual

INCOMUNICACIÓN

Desconfianza

Descuido

NO PREVALEN LOS DERECHOS
Malttratante

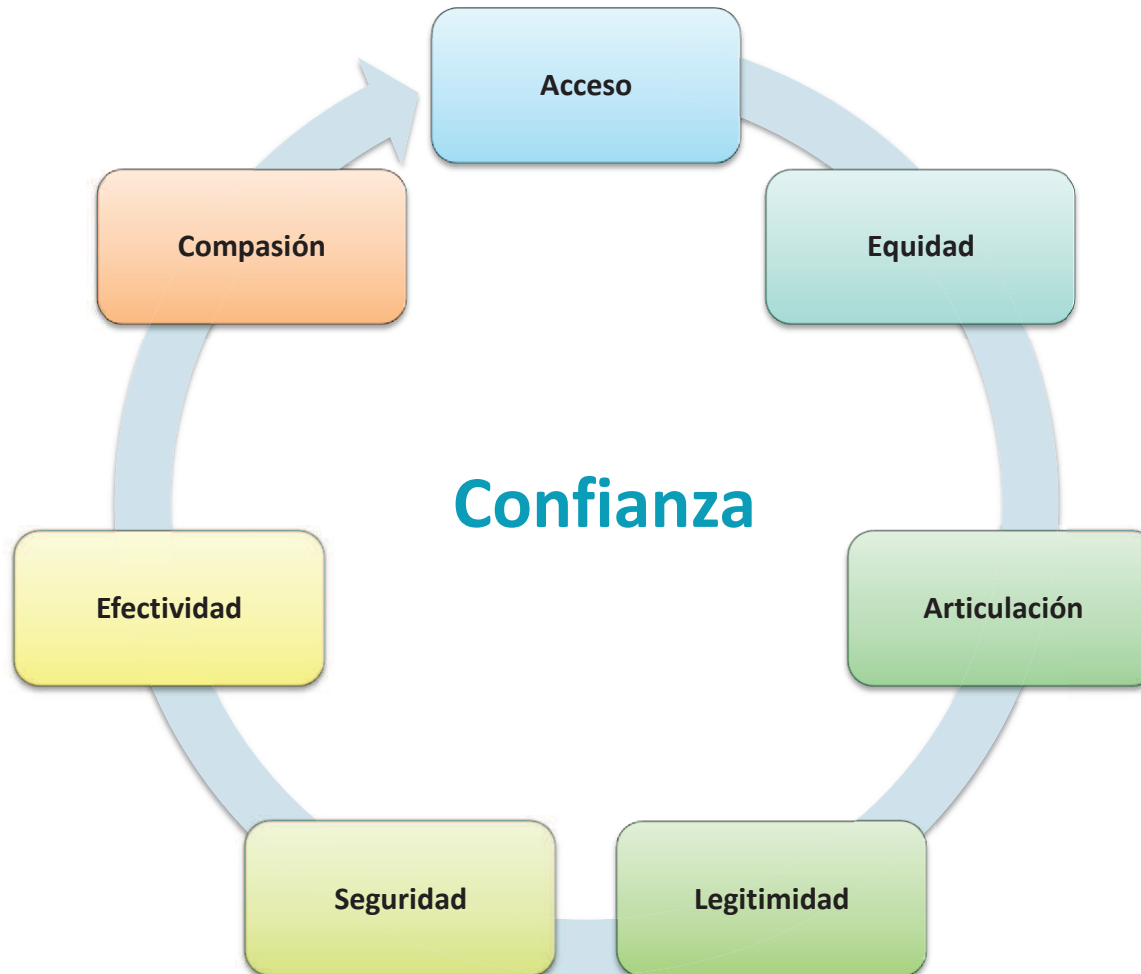
Riesgosos No resuelve

Fragmentado
Inequitativo



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Conclusiones: Problemas **calidad** de la operación



¿Cuál es el concepto de calidad que
queremos?



MinSalud

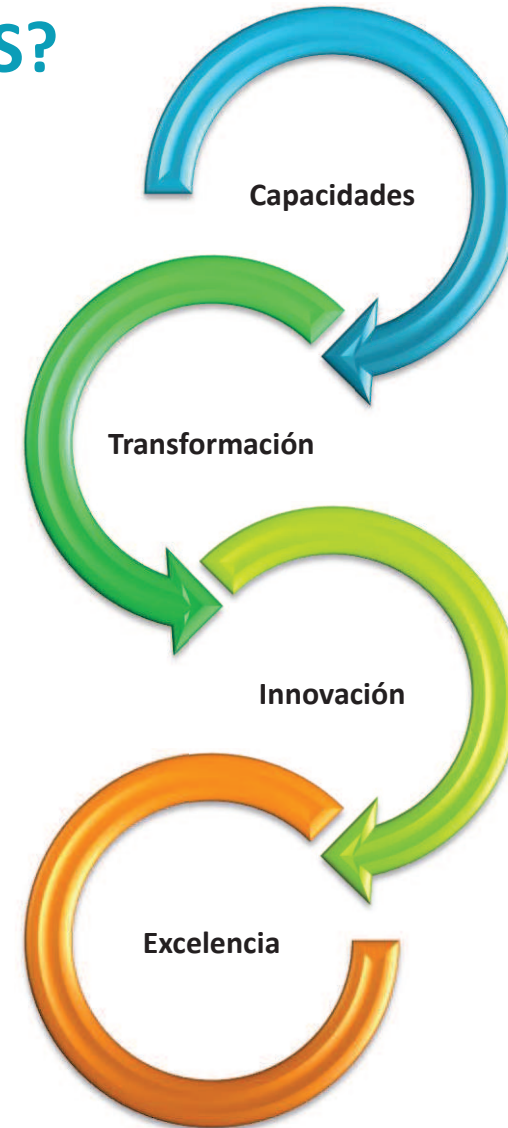
Ministerio de Salud
y Protección Social



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿CUÁL ES EL CONCEPTO DE CALIDAD QUE QUEREMOS?

- ✓ Se plantea, la calidad como una **capacidad** que el Sistema de Salud debe desarrollar de manera permanentemente.
- ✓ Ésta búsqueda se expresa mediante el desarrollo de **múltiples ciclos** de ajuste, de mejoramiento y de innovación y la creación de **valor**.





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

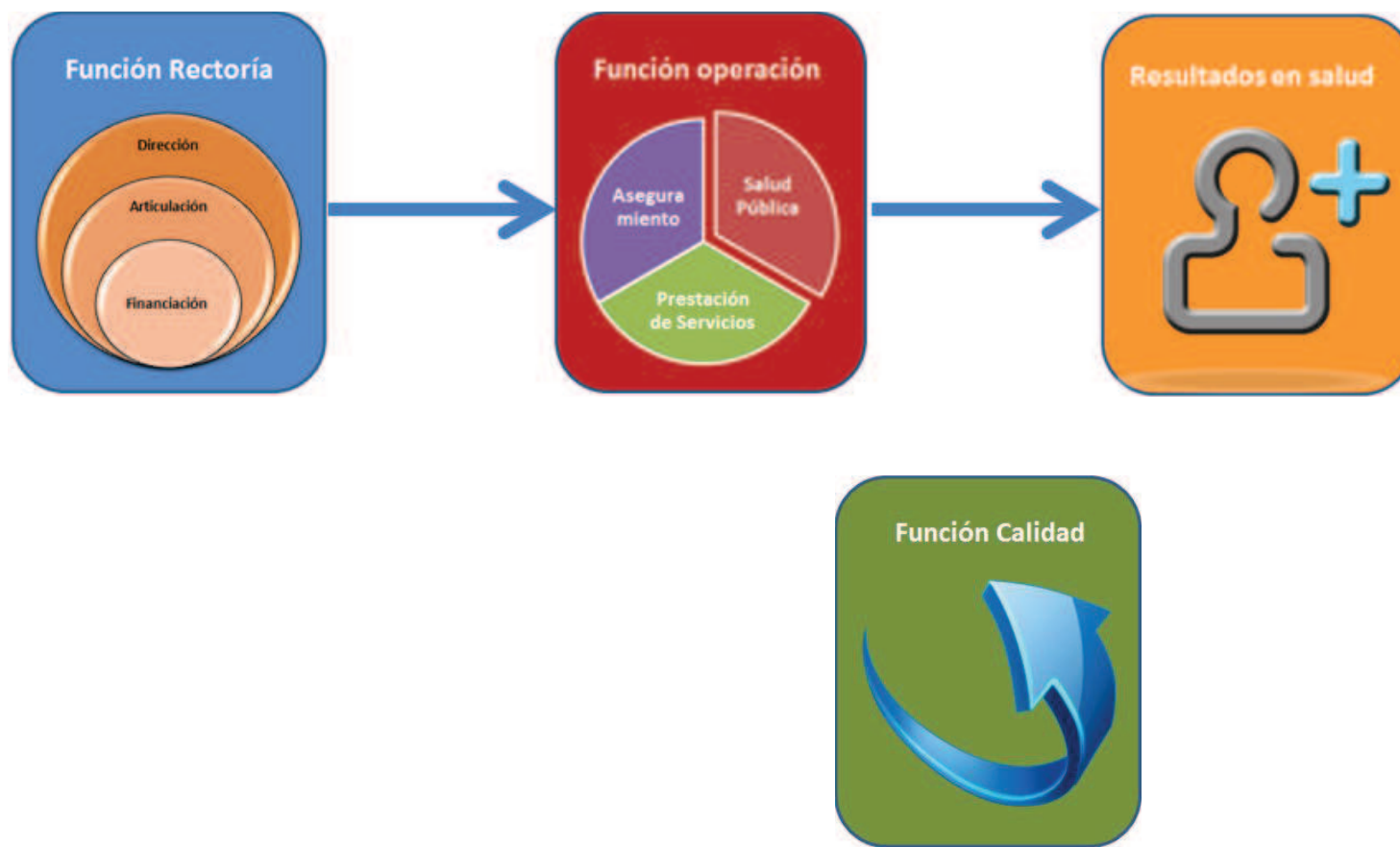
¿CUÁL ES EL CONCEPTO DE CALIDAD QUE QUEREMOS?

Esperamos Fortalecer la
confianza mutua
entre el sistema y la
sociedad





■ Modelo de dinámica de gestión del Sistema de Salud





■ Modelo de dinámica de gestión del Sistema de Salud

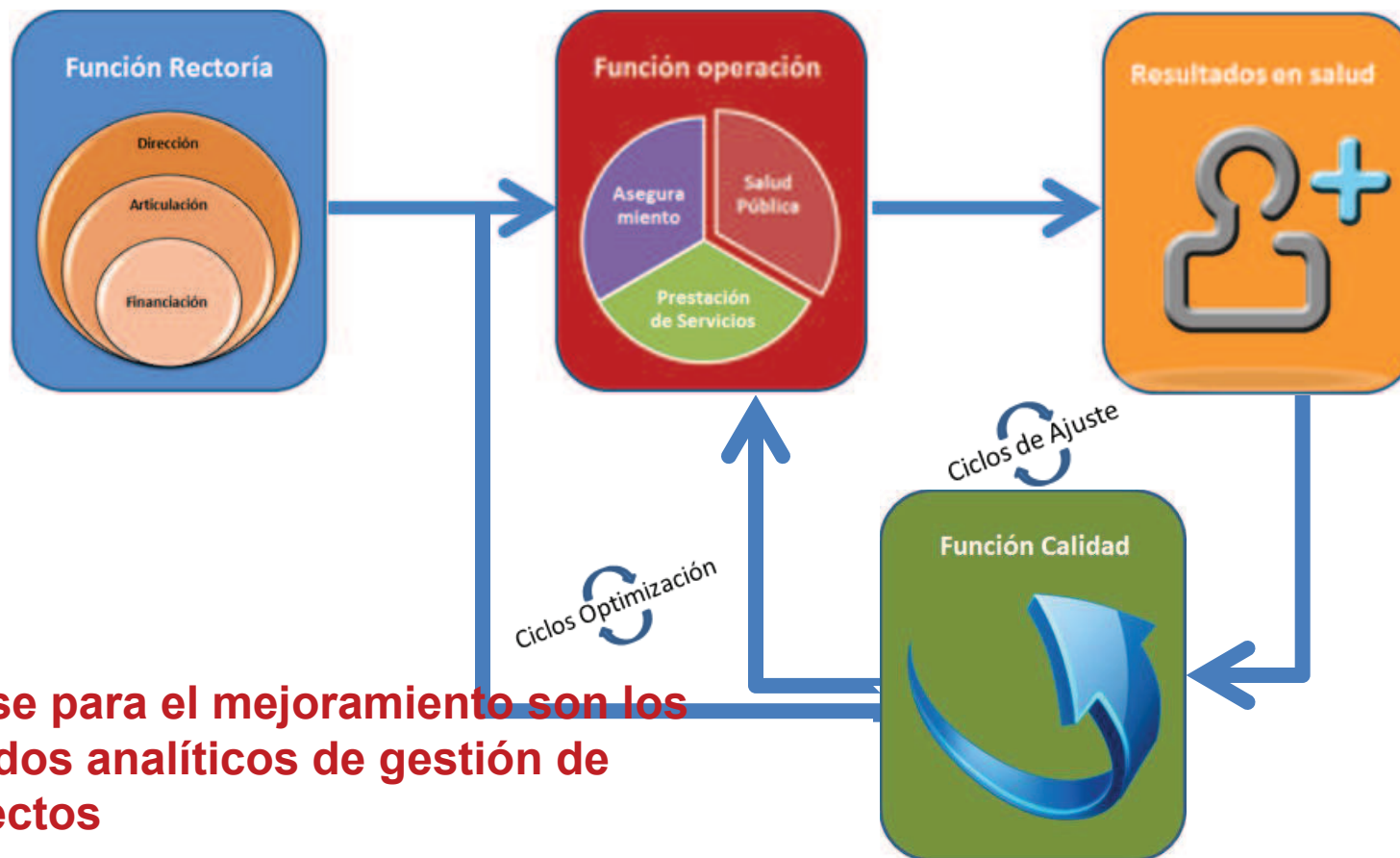


La base de conocimiento para el mantener es la gestión de la estandarización



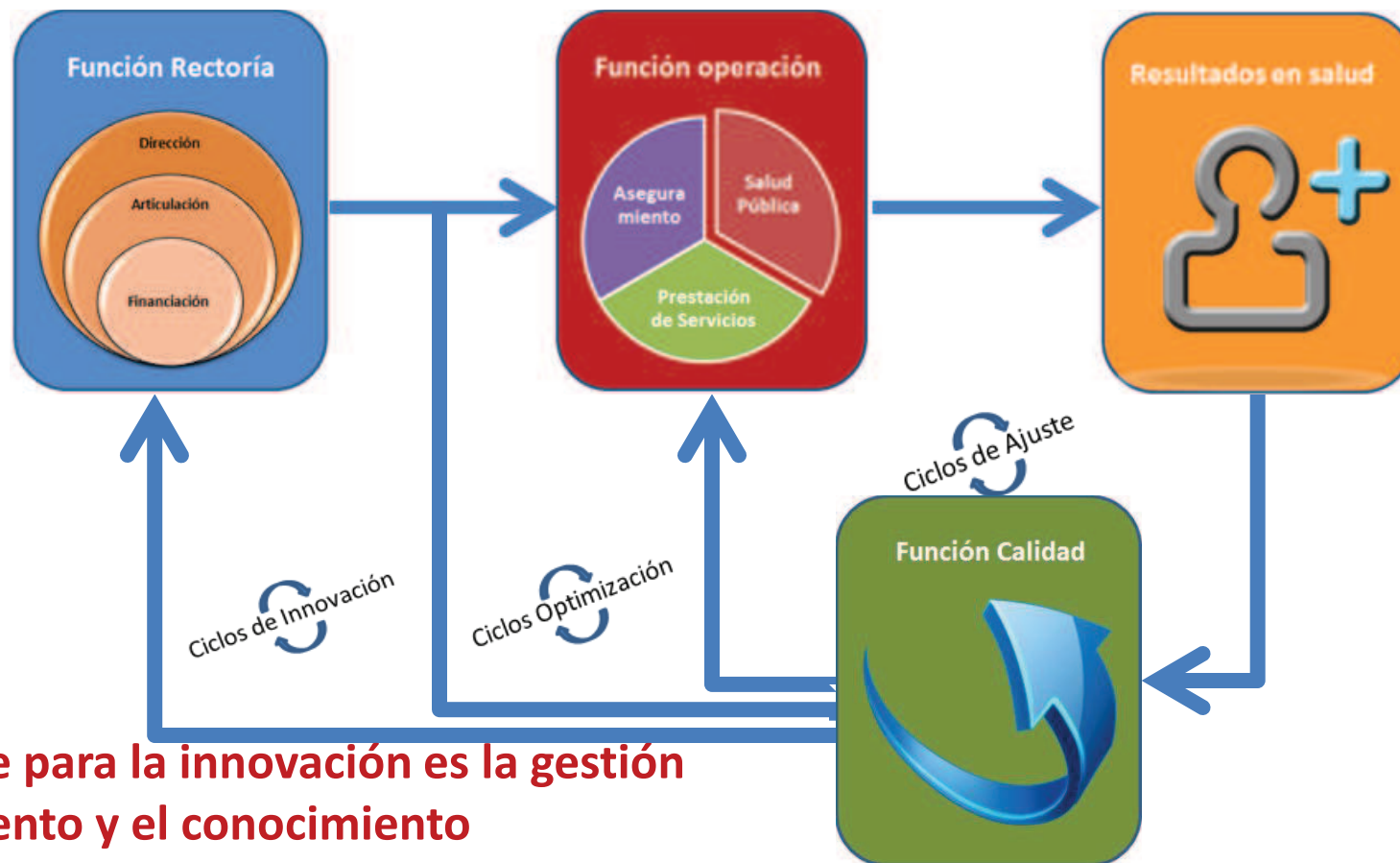
MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Modelo de dinámica de gestión del Sistema de





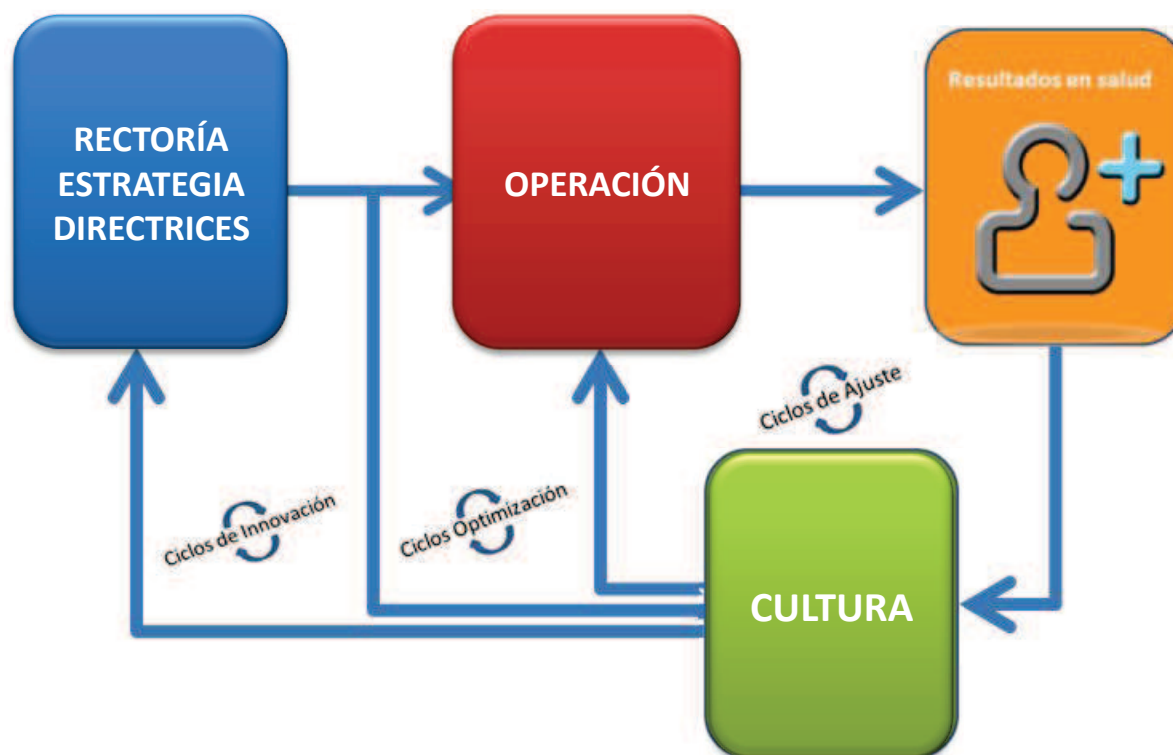
Modelo de dinámica de gestión del Sistema de





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Modelo de dinámica de gestión del Sistema de S

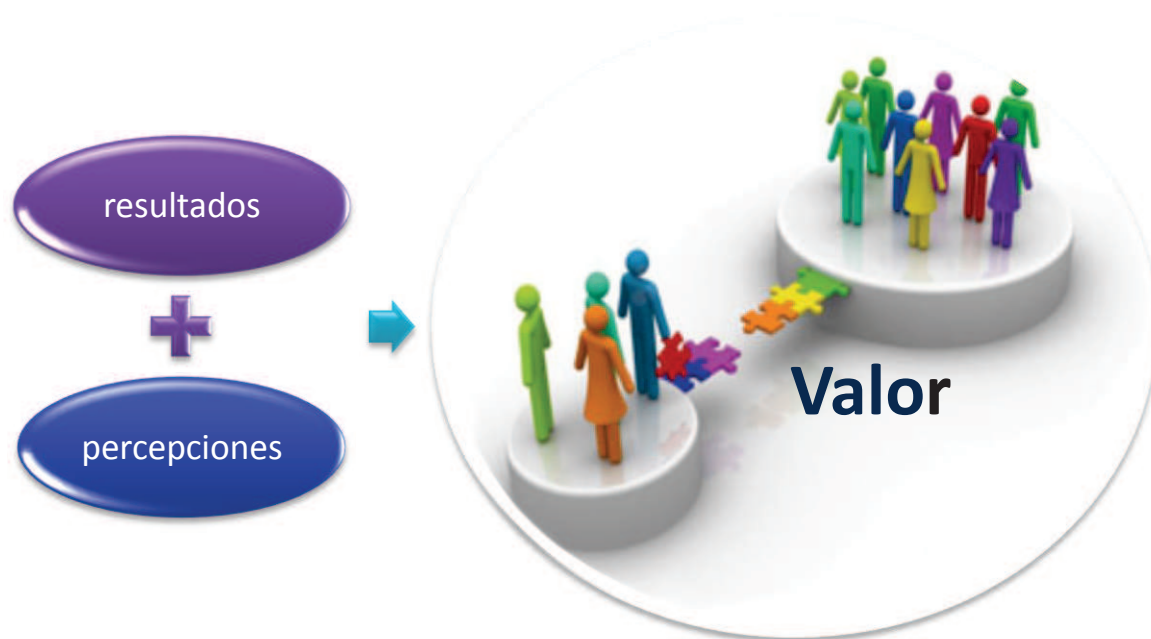


P	Función o dinámica de rectoría. Instancias, herramientas, procesos y prácticas para la regulación y administración
H	Función o dinámica operacional. Instancias, herramientas, procesos y prácticas para la ejecución misional del sistema
V-A	Función o dinámica de calidad. Instancias, herramientas, procesos y prácticas para la generación de ciclos de transformación (ajuste, optimización, innovación) en el Sistema



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Ampliamos el marco de referencia



“Calidad en Salud” implica la **“creación de valor”** para todas las personas

¿Cuáles son los lineamientos propuestos?



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿Cuáles son los lineamientos propuestos?

Mandato

**Fundamentos
de Identidad**

4



Alcance

**Dinámicas
Impulsoras y
habilitadoras**

8



Acción

**Tácticas de
intervención**

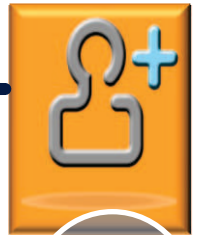
2

Empoderar

+

Retroalimentar

Finalidad



1



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

1. La finalidad



Los habitantes (las personas)
(en el curso de la vida **SOMOS** la finalidad del Sistema...

Las personas son el corazón del sistema.

Las generaciones presentes y futuras, con responsabilidad en la protección de la vida y del medio ambiente.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Los lineamientos del Plan Nacional de Mejoramiento de la calidad

1

LA FINALIDAD – PROMESA DE VALOR

Curso de vida- respeto por los derechos humanos y laborales





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

2. Los fundamentos

Mandato

**Fundamentos
de Identidad**

4

Seguridad

Humanización

Coordinación

Transparencia





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Humanización

Tenemos como **reto** el incorporar al Sistema de Salud la humanización como imperativo ético.

La humanización la concebimos como un imperativo ético para el Sistema, **más allá** de ser tan solo un atributo del servicio, producto o información, de cada una de las organizaciones o actores que lo conforman.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Alcance

Dinámicas
Impulsoras y
habilitadoras

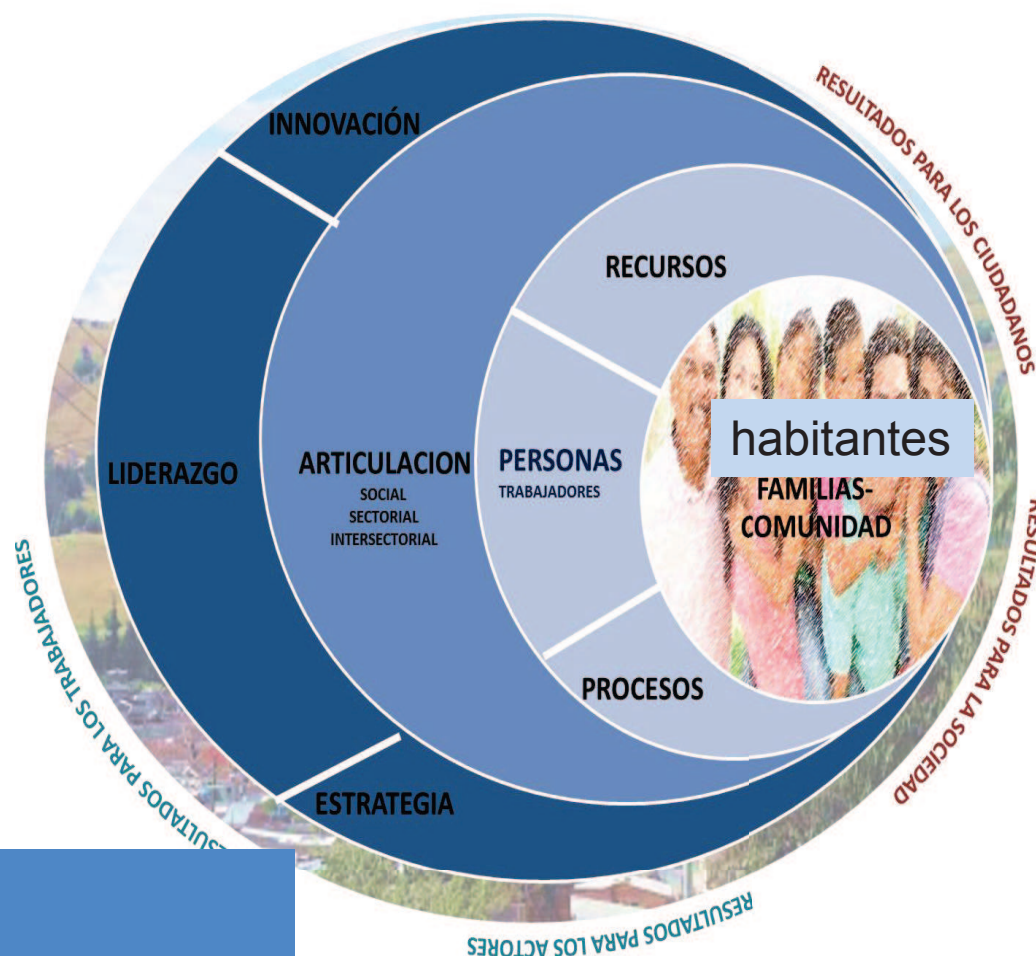
8

1. Estrategia
2. Liderazgo
3. Innovación
4. Articulación
5. Procesos
6. Recursos
7. Personas-trabajadores

8. Resultados

- los habitantes
- la sociedad
- los intervinientes (actores)
- las personas(**trabajadores**)

3. Gestión de los determinantes de la excelencia





Los lineamientos del Plan Nacional de Mejoramiento de la calidad- **los resultados**

Los Resultados son para:





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿Cuáles son las tácticas y estrategias propuestas?

Empoderar:

- ✓ Lograr la autonomía y la movilización de los actores del sistema
- ✓ Desarrollar todas y cada una de sus dinámicas determinantes de calidad para mantener los resultados
- ✓ Desarrollar capacidades en las organizaciones –cultura de la autoevaluación.





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

¿Cuáles son las tácticas y estrategias propuestas?

Retroalimentar

- ✓ Lograr que cada actor (internamente y a través de aliados) se **observe, reflexione y aprenda**
- ✓ Construir y potenciar lo bueno que existe **SOGCS**
- ✓ Mantener el progreso
- ✓ Innovar y construir con todos

Gestión de la
información

Autocontrol

Auditoría de
procesos y
Observación
por pares

Autodiagnós
tico y
evaluaciones
sistémicas

Referenciación

Cómo se “gestiona” la humanización?



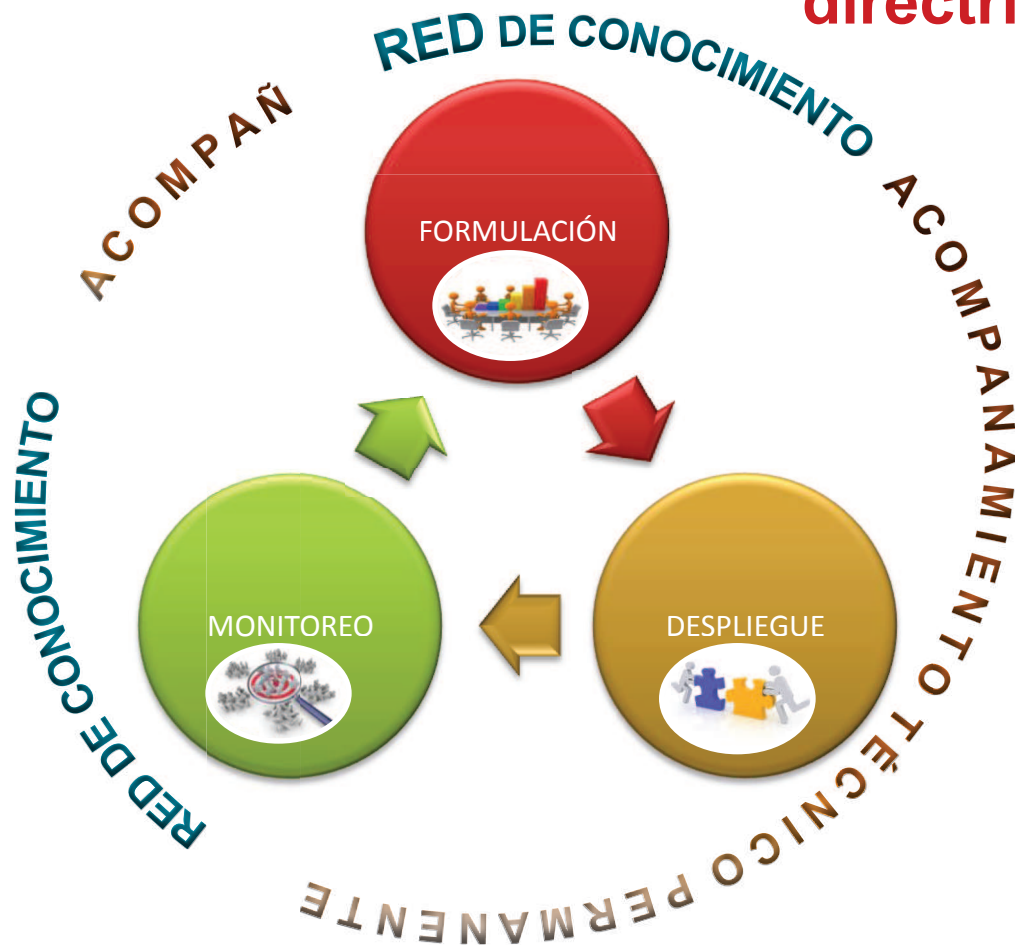
MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Gestión de la humanización Metodología para la **gestión de directrices**



ETAPAS



- Construir lineamiento



- Intervenir en las dinámicas transformadoras del sistema



- Generar observación y reflexión



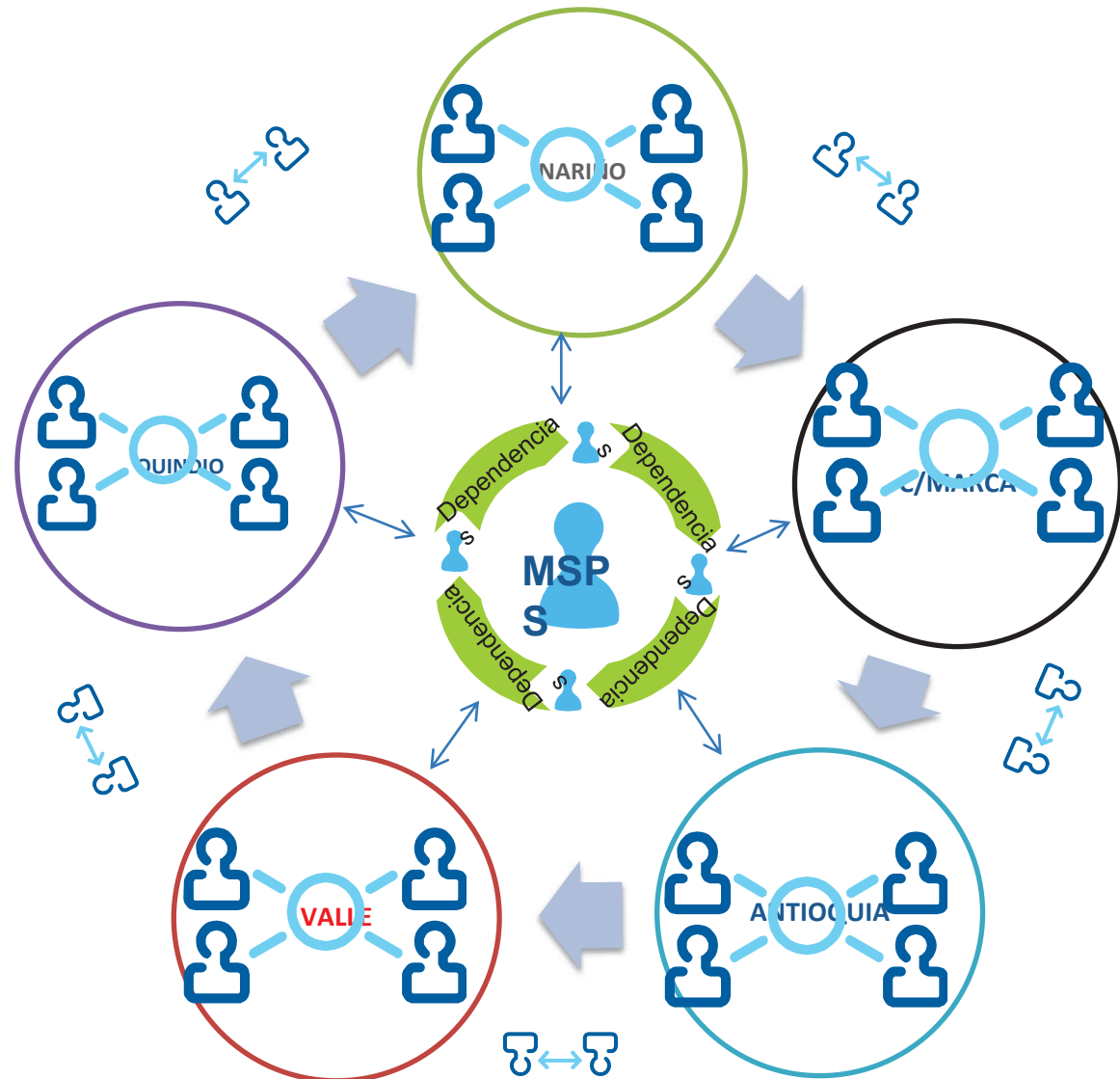
MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Hemos observado que la “humanización” del sistema de salud se conceptualiza nutriéndose desde diferentes enfoques:

- los derechos humanos
- corrientes filosóficas, psicológicas, antropológicas
- Corrientes religiosas
- los principios y valores
- la ética y la bioética
- los requisitos de acreditación
- ONGS, PNL, COACHING
- Crecimiento personal, cultura organizacional
- Inteligencia emocional

Respeto por las diferencias
No pretendemos unificar

Red de conocimiento Humanización-mesas





Despliegue

Esta fase además implica establecer estrategias generales y acciones específicas que, considerando las particularidades de cada actor, faciliten la **INCORPORACIÓN CULTURAL** de la directriz por parte de los mismos.

ESTRATEGIAS

Divulgación, formación
y acompañamiento
(internos al sistema)

Ejemplificación (casos,
programas)

Política de
humanización

Incentivos y
reconocimientos

Movilización Social
(sensibilización pública,
redes sociales,
educación y cultura
pública)

INTERVENCION CULTURA ORGANIZACIONAL



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social



Gracias.

mamayav@minsalud.gov.co

Oficina de Calidad, MSPS