



Colmena
Seguros

XIII Congreso del Sector Salud

Ambientes de Trabajo Favorables para la Salud del Trabajador

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad QUE Y PARA QUE? Septiembre 9 de 2015



Organización para la Excelencia de la Salud

SOFIA RINCON, MD, MAS



Contenido

- Calidad: para qué?
- SOGC
- Atención Centrada en el Cliente / Paciente / Familia



Organización para la Excelencia de la Salud



Calidad para qué?

TRABAJAR CON CALIDAD

¿Qué dificultades tiene el implementar un proceso de calidad en su Organización?

KAIZEN

Cada día debemos encontrar una pequeña forma para mejorar en algo lo que producimos, el servicio que entregamos y el proceso mediante el cual se hace realidad.



MEJORAMIENTO CONTINUO

Definiciones

Harrington: cambiar un proceso, hacerlo más *efectivo, eficiente y adaptable*. Qué cambiar, cómo, depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Abell: extensión teórica de los principios de gerencia científica de Taylor: todo método de trabajo es *susceptible de ser mejorado*

Sullivan: esfuerzo para aplicar *mejoras en cada área* de la organización a lo que se entrega a clientes.

MEJORAMIENTO CONTINUO

Definiciones

Deming: la administración de la CT requiere un proceso constante (MC), donde la perfección nunca se logra pero **siempre se busca**.

Mejoramiento Continuo es un proceso que describe lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Importancia:

Con su aplicación, se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización

Ventajas:

Se concentra el esfuerzo en procedimientos puntuales

Mejoras en corto plazo y los resultados son visibles

Reducción de costos, consumo menor de materia prima.

Incrementa la productividad y dirige la organización hacia la competitividad

Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos

Permite eliminar procesos repetitivos

Desventajas:

Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa

Requiere de un cambio en **toda** la organización. Se requiere la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel.

El proceso de MC se hace muy largo

Hay que hacer inversiones importantes.

CALIDAD



Calidad: hacer correctamente las cosas correctas.
Llevar a cabo continuos perfeccionamientos



Desempeño

+

Cosas incorrectas
hechas correctamente

Cosas correctas
hechas correctamente

+

Cosas incorrectas
hechas
incorrectamente

Cosas correctas
hechas
incorrectamente

-

-

Procesos

En resultados clínicos



Eficacia

+

Cosas inapropiadas
hechas con eficacia
*lo incorrecto bien
hecho*

Cosas apropiadas
hechas con eficacia
lo correcto bien hecho

+

-

Cosas
inapropiadas
hechas sin eficacia
*lo incorrecto mal
hecho*

Cosas apropiadas
hechas sin eficacia
*Lo correcto mal
hecho*

-

En resultados clínicos



Eficacia

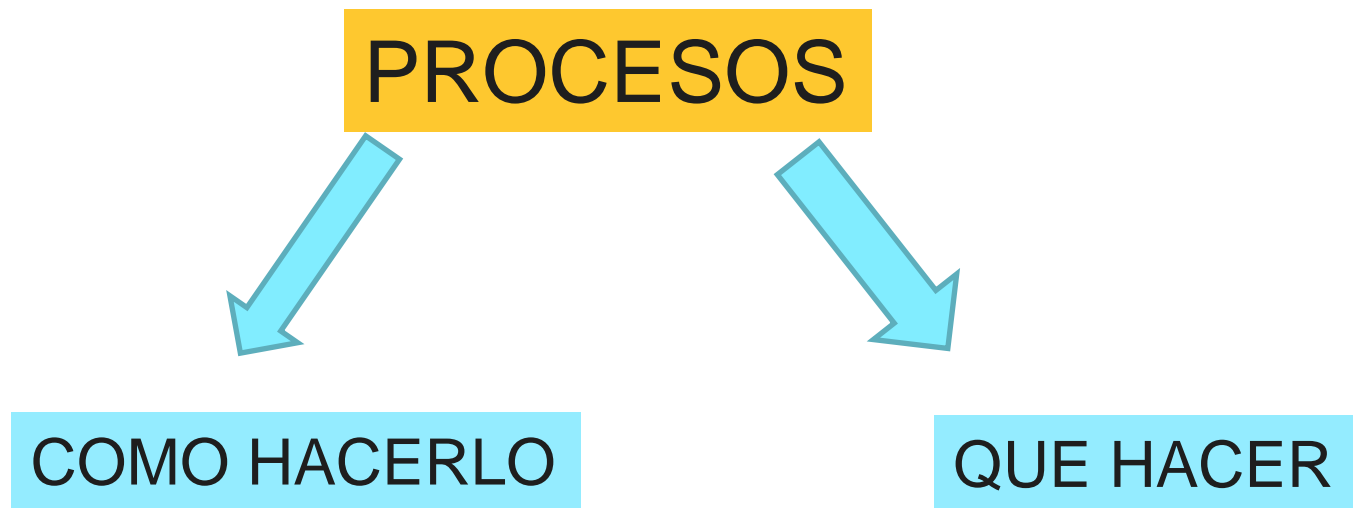
AB con error en la formulación, se administra de acuerdo con las OM

AB prescrito en dosis adecuadas, administrado correctamente

AB con error en la formulación, no se administra de acuerdo con las OM

AB prescrito en dosis adecuadas, no se administra de acuerdo con las OM

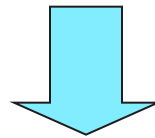
Dónde están las cosas correctas y la forma de hacerlo?



Objetivos:

- Mejorar o elevar el nivel medio del rendimiento del proceso mediante el perfeccionamiento de su capacidad general
- Reducir y controlar variabilidad inherente al proceso para lograr el rendimiento deseado de manera consistente y predecible.

Lograr estándares más altos, mayor consistencia y predicción



LOGRO DE RESULTADOS DESEADOS



Estrategias a largo plazo que aceleran el MCC:

Compromiso de alta dirección - liderazgo

Expectativas del cliente

Administración de calidad. Participación de administración

Medición y retroalimentación

Responsabilidad

Selección de problemas, mejoramiento de procesos y prevención



Estrategias a largo plazo que aceleran el MCC:

Compromiso y facultades de empleados. Participación
Desarrollo y entrenamiento del personal
Comunicación y trabajo de equipo
Reconocimiento e incentivos
Recursos asegurados a calidad



Enfoque de mejoramiento continuo a toda la entidad



Es importante incorporar a la práctica diaria un sistema progresivo de búsqueda de oportunidades de mejoramiento y enfoque de problemas

PHVA

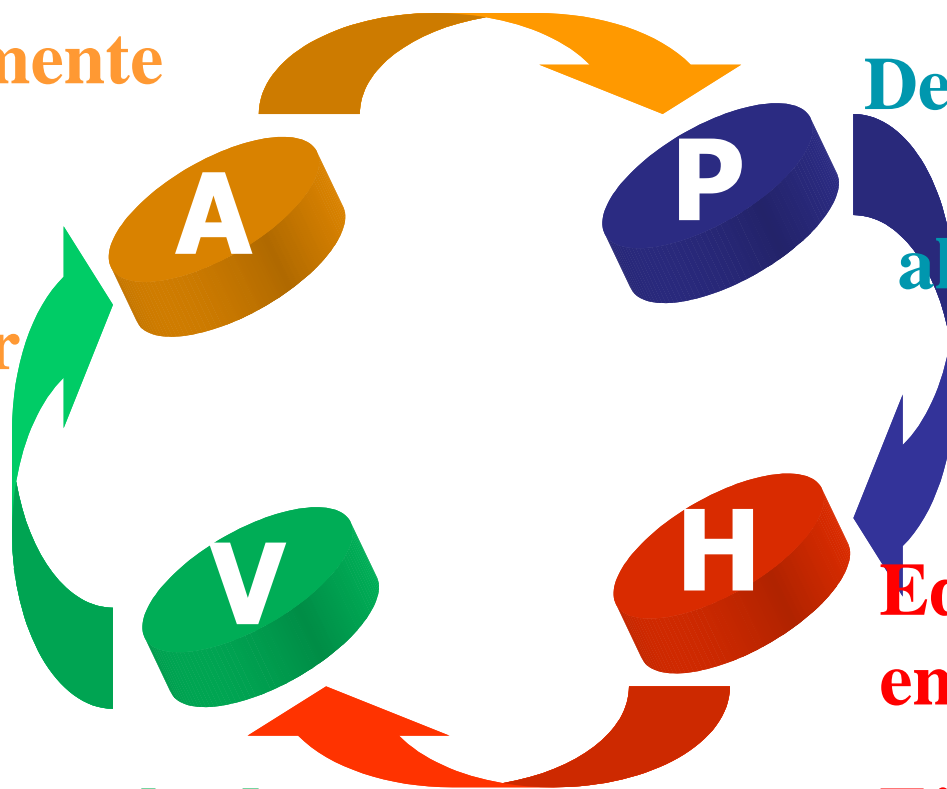


**Actuar
correctivamente**

Aprender

Reflexionar

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.



Definir las metas

**Definir los métodos
que permitirán
alcanzar las metas
propuestas**

**Educar y
entrenar**

**Ejecutar la tarea
y recoger los
datos**

**Verificar los resultados
de la tarea ejecutada**

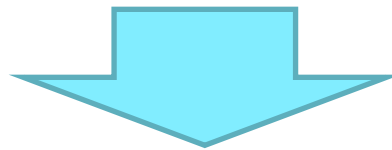
Punto de partida del mejoramiento:

- Conocer necesidades: reconocimiento del problema
- Resolución de problema
- Estandarización del mejoramiento

MARCO CONCEPTUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD COLOMBIANO

SOGC

- El SOGC se define como 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.



MCC

SOGC

- Este sistema busca **proteger** la vida y **garantizar** la salud de la población.
- La competitividad entre proveedores se incorporan como incentivos para el mejoramiento de la calidad de la prestación del servicio.

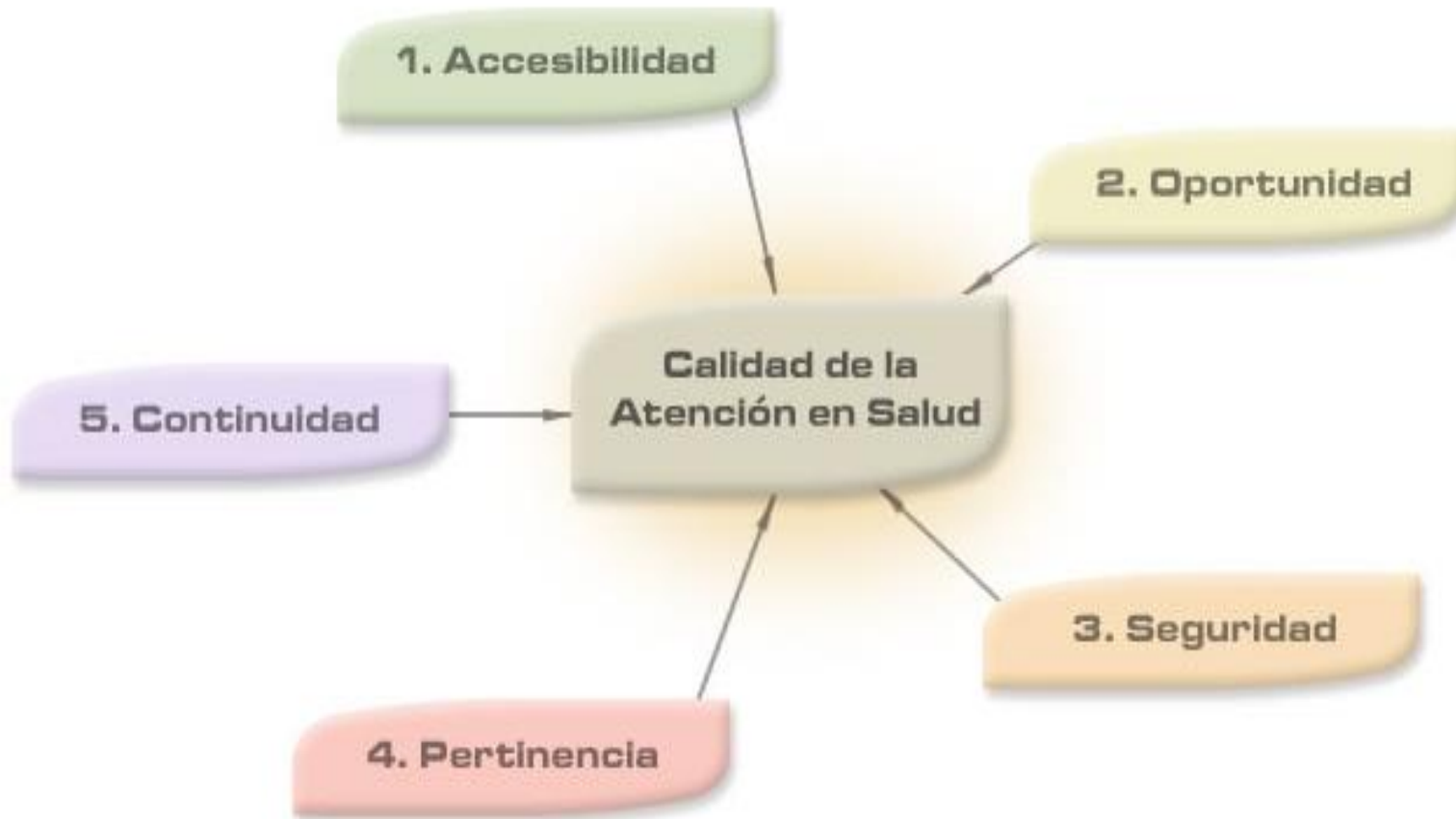
SOGC

- El Sistema de Calidad en el sector salud está más orientado hacia los **resultados** de la atención que hacia la conformidad con unas especificaciones en el proceso, las cuales desde la perspectiva de este sistema constituyen prerrequisitos para la calidad pero no son su finalidad.

SOGC - Lineamientos

- Mejoramiento Continuo de la Calidad
- Atención centrada en el cliente
- Gestión del riesgo – Seguridad del Paciente

Características



1. Accesibilidad

Posibilidad que tiene el usuario de utilizar
Los servicios de salud que le garantiza el
SGSSS

Se relaciona directamente con la equidad

2. Oportunidad

Posibilidad que tiene el usuario de obtener
Los servicios que requiere, sin que se presenten
Retrasos que pongan en riesgo su vida o su
Salud. Tiene que ver con la relación con la demanda
Y con el nivel de coordinación institucional para
Gestionar el acceso a los servicios

3. Seguridad

Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias

4. Continuidad

Grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico

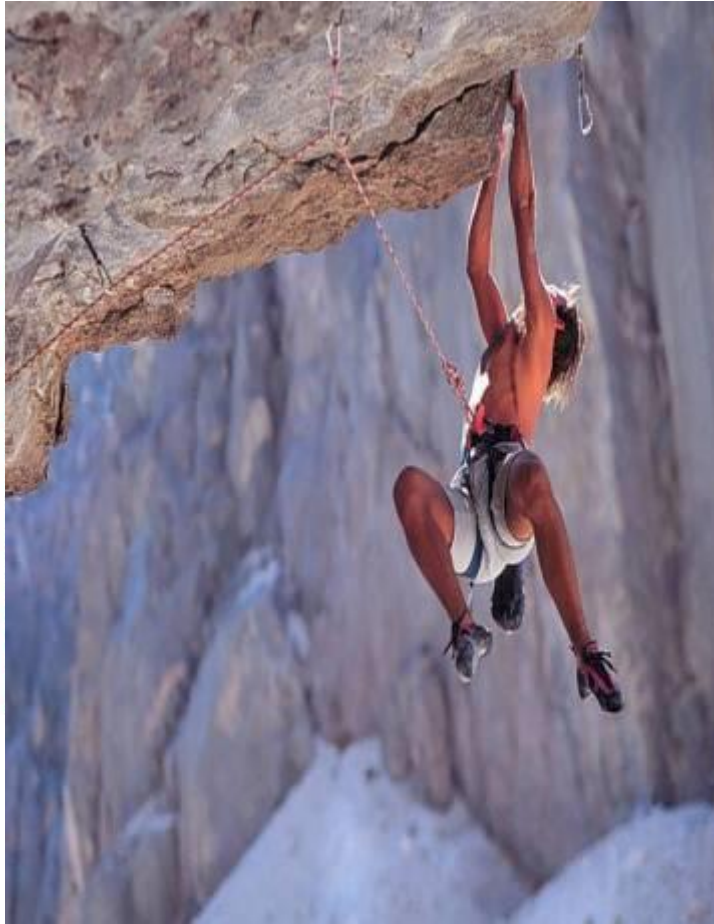
5. Pertinencia

Grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica. Está relacionado con un nivel profesional óptimo que vele por la eficiencia y eficacia de las intervenciones en salud.

SEGURIDAD



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.



RIESGO

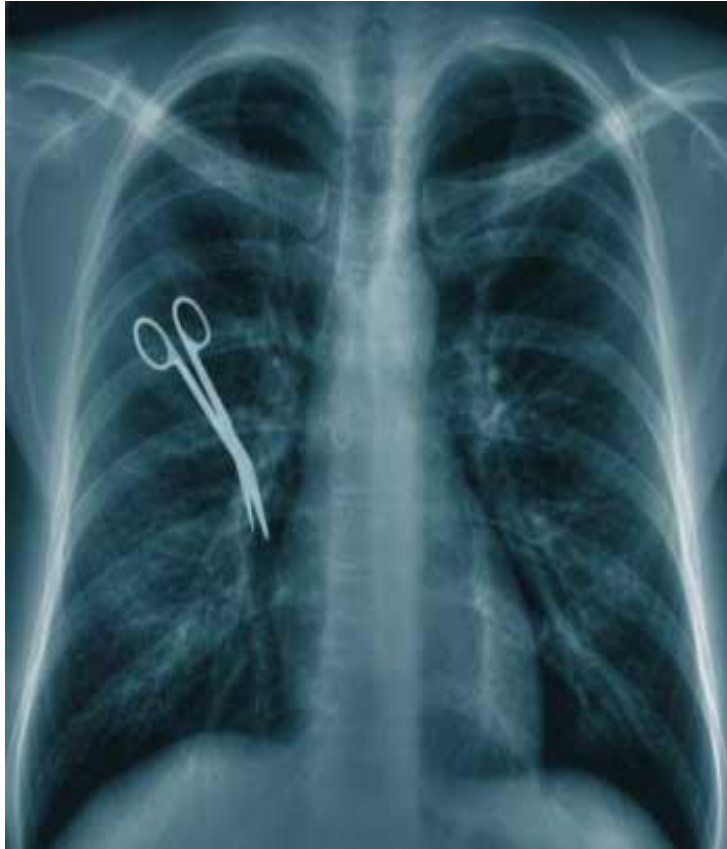
Posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones y afectar el logro de los objetivos

DAÑO

Seguridad del paciente

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probada que propenden por minimizar el **riesgo** de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. (Decreto 1011/06)

Es la ausencia de injuria accidental (OMS)



EVENTO ADVERSO

EVENTO ADVERSO

DAÑO

NO INTENCIONAL

ATENCIÓN EN SALUD

Procesos seguros

- Identificar elementos que permitan generar barreras de protección en los procesos, evitando de esta manera, que los profesionales se equivoquen.
- Monitorizar procesos
- Controlar procesos
- Identificar eventos adversos
- Crear una cultura de seguridad

Enfoque Sistémico

Es un enfoque que trata de comprender el funcionamiento de los procesos, las organizaciones, la sociedad desde una perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las *relaciones* entre los componentes y no los componentes por sí mismos

El Sistema Obligatorio de Calidad está enmarcado en:

- ✓ **Mejoramiento continuo**
 - ✓ **Enfoque centrado en el paciente**
 - ✓ **Enfoque sistémico**
 - ✓ **Enfoque de riesgo**

Habilitación

Acreditación
EPS e IPS

Auditoría

Información a
Usuarios

Habilitación

**Acreditación
EPS e IPS**

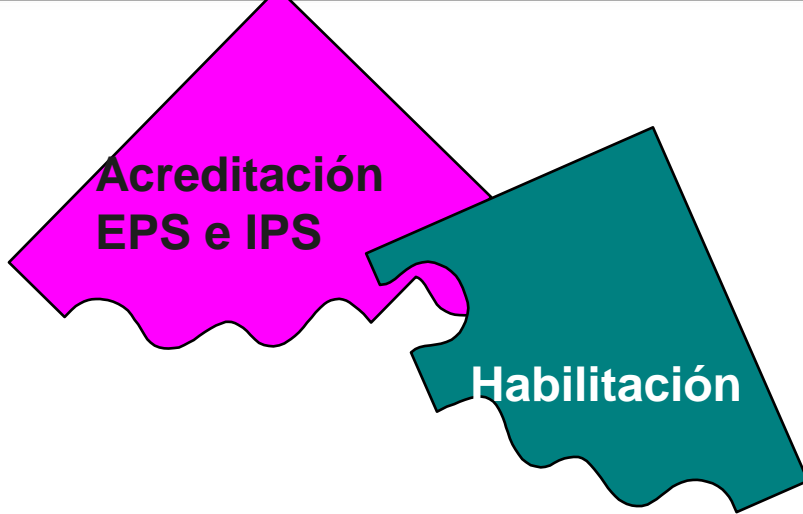
Auditoría

**Información a
Usuarios**



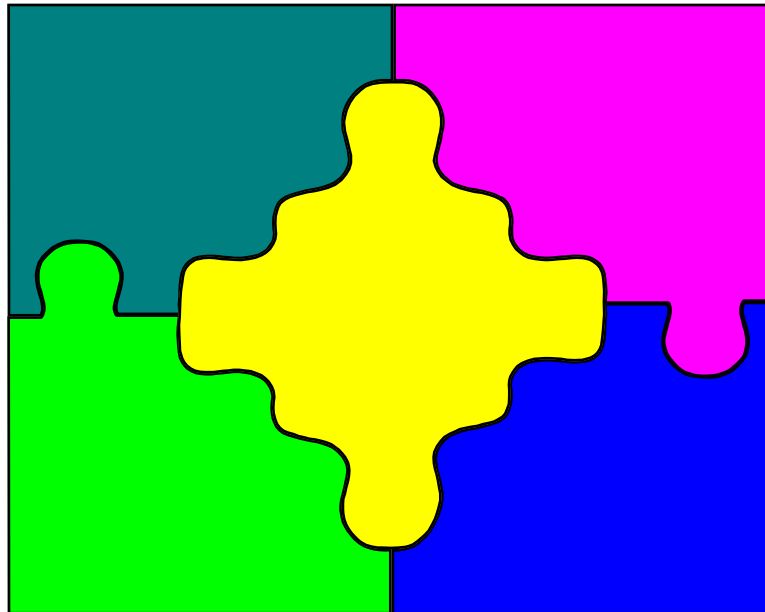
COMPONENTES

Cada instrumento cumple un papel dentro del sistema de incentivos y estrategias para facilitar calidad



**No existe jerarquía
entre ellos**

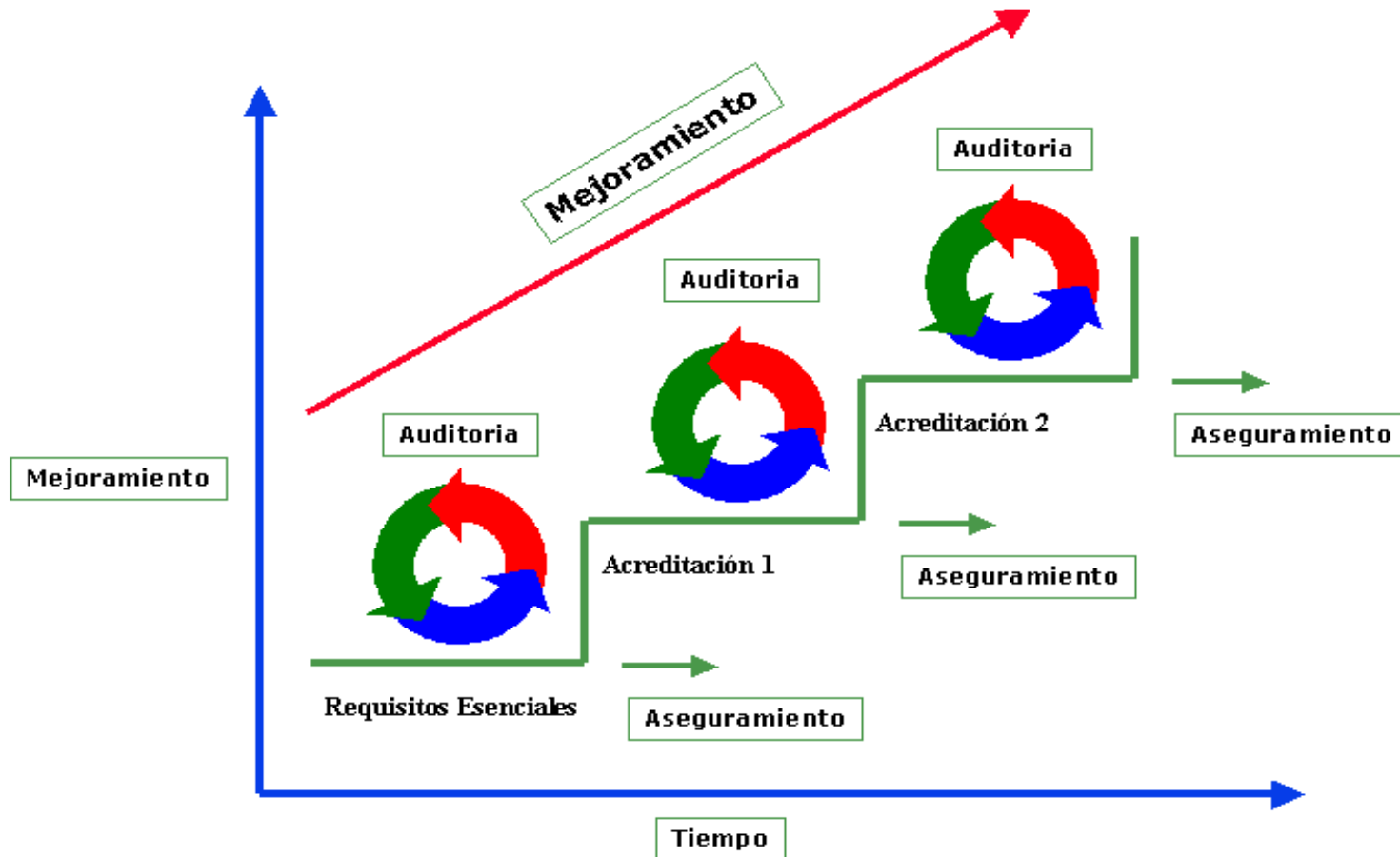
No son piezas individuales,
Son un conjunto armónico
e integrado de instrumentos.



Normas

1993	La Ley 100 propone la creación del Sistema
1996	Decreto 2174: Nace el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad
1999	Proyecto de evaluación del SOGC
2002	Decreto 2309 por el cual se pone en funcionamiento el Sistema
2006	Decreto 1011 actualiza los estándares ambulatorios y de habilitación rehabilitación del SUA
2008	Conformación y puesta en funcionamiento de la Unidad Sectorial en Salud
2009	ICONTEC logra la acreditación internacional del ISQua para el modelo de evaluación
2012	Resolución 123: Nuevo manual de Acreditación en Salud ambulatorio y hospitalario
2014	Decreto 903 define reglas para su operación en los Sistemas Generales de Seguridad Social en Salud y Riesgos Laborales
2014	Resolución 2082 define requisitos para entidades acreditadoras

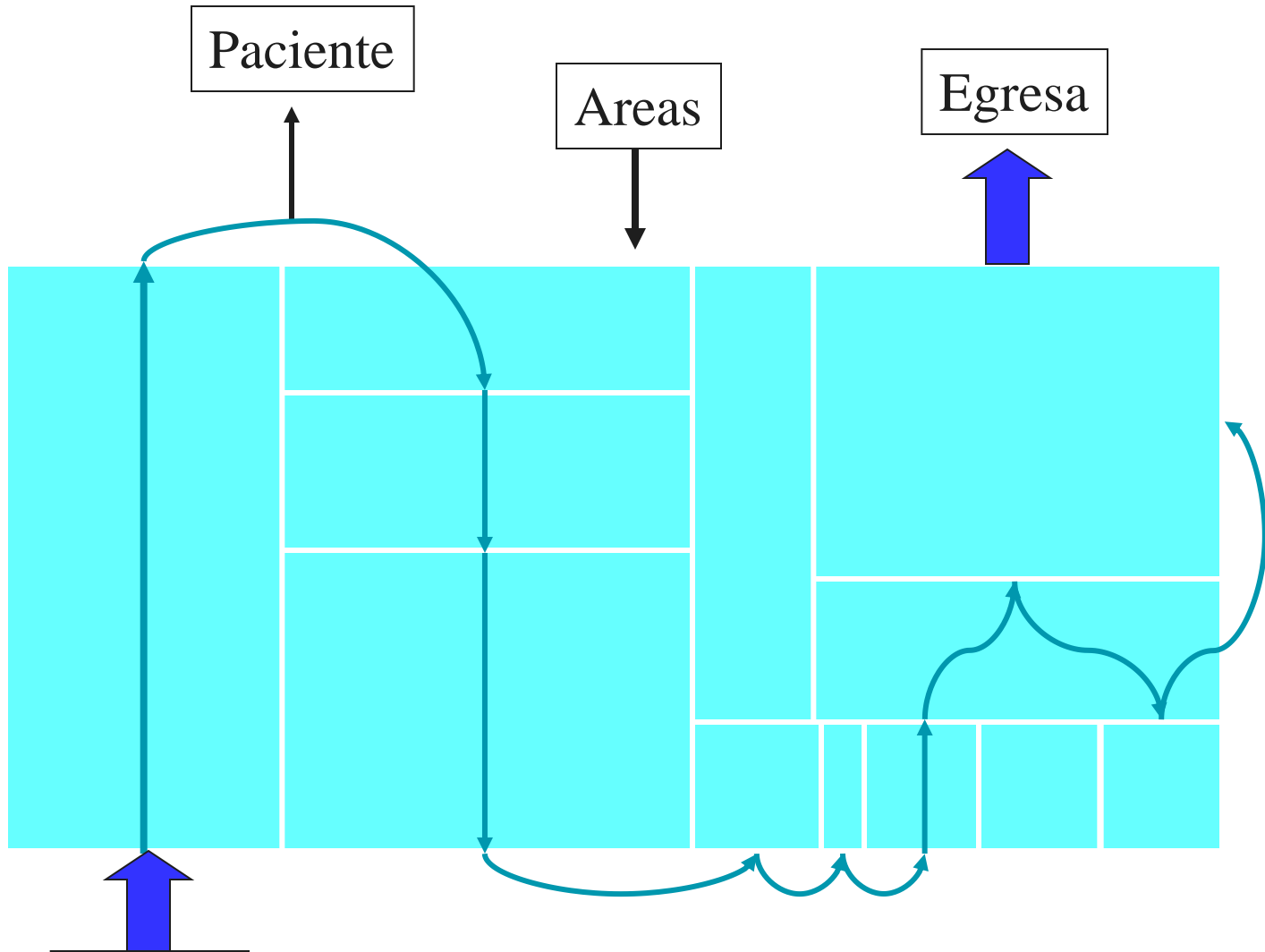
Articulación entre componentes



ATENCIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE, PACIENTE Y SU FAMILIA

Enfoque Centrado en el Paciente - Cliente

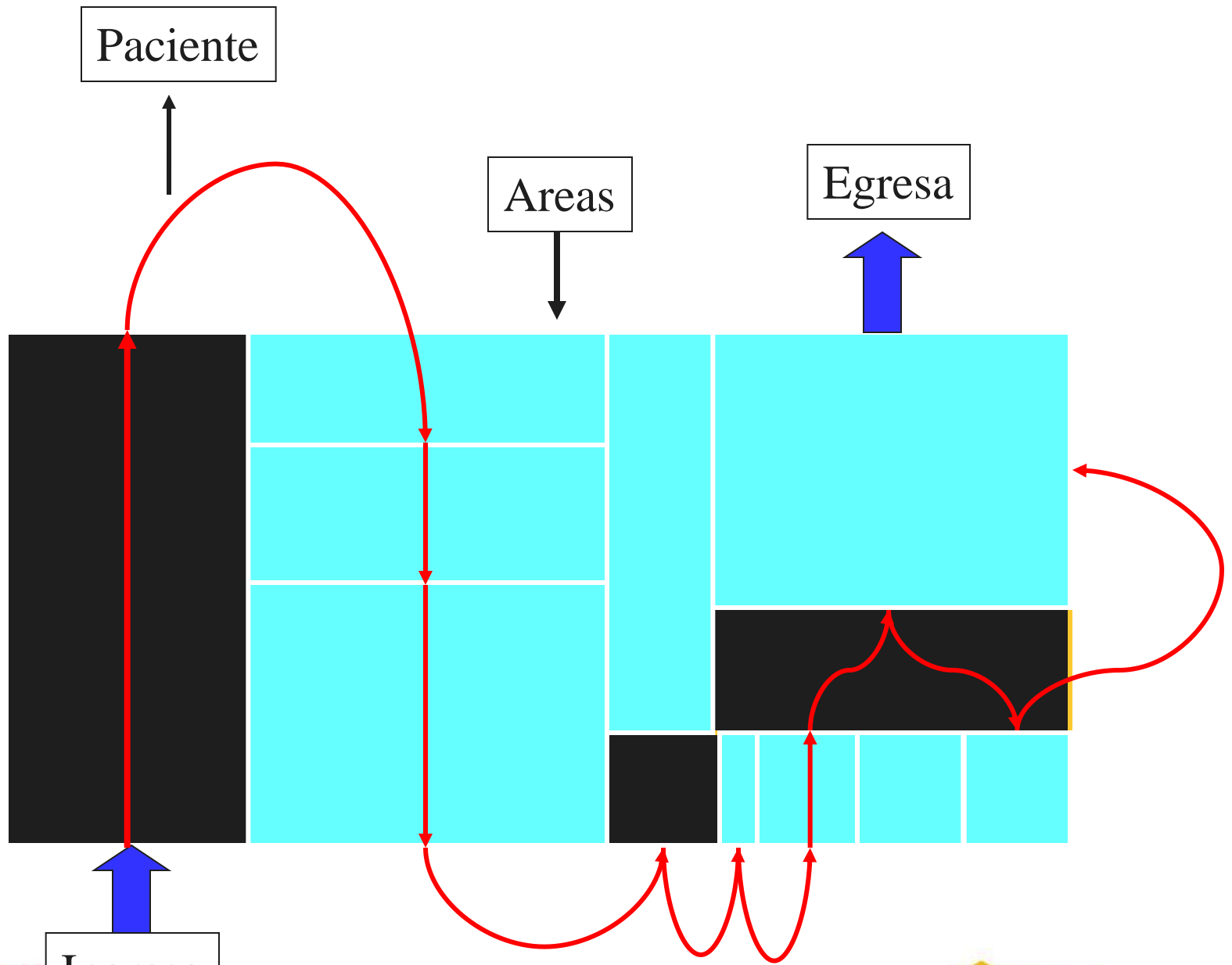




Form Ingresos



Colmena Seguros



Form Ingresas



Colmena Seguros

Enfoque centrado en el cliente



Cliente dentro del SOGC

- Evalúa
- Califica
- Sugiere
- Se involucra en la atención y en su proceso de atención y recuperación
- Genera información
- Permite y facilita procesos de MCC



GRACIAS

srincon@oes.org.co



Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

- Fomenta los entornos de trabajo seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento general

Sistema de Gestión

- Gestión de riesgos en el trabajo
- Herramienta para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de incidentes y accidentes en el lugar de trabajo
- Por medio de la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo