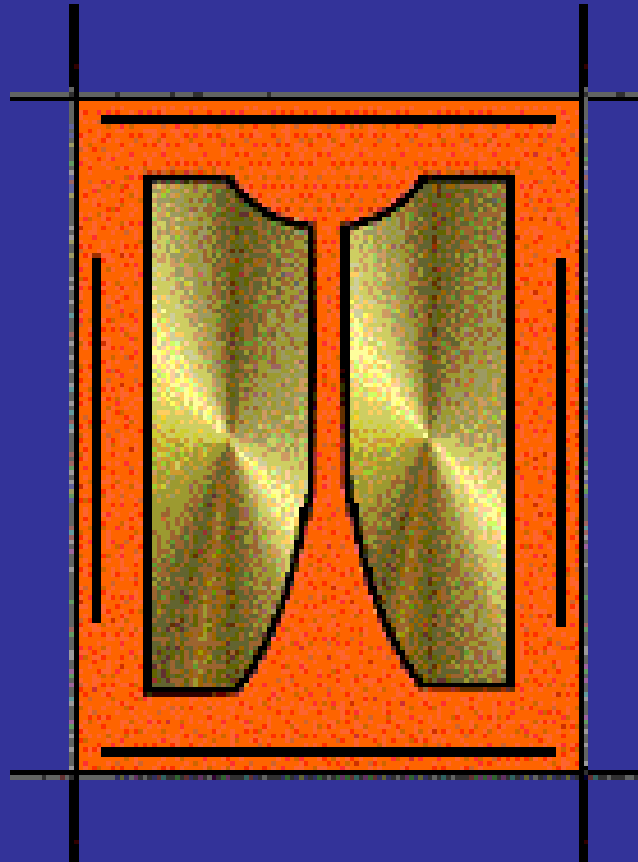
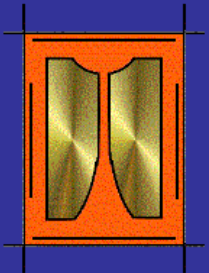


COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO – COC -



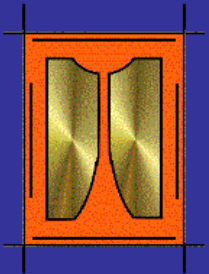
CALIDAD DE LA ATECIÓN EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD



Sánchez, Carlos

INVESTIGADOR

CARLOS HERNANDO
SÁNCHEZ FIERRO



ASESORES

Asesora Metodológica

Dra. Stella Márquez

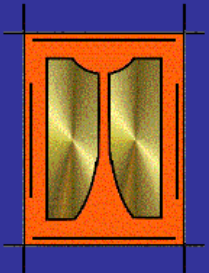
Administradora de Empresas

**Esp. en Diseño y
Evaluación de Proyectos**

Asesora Científica

Dra. Claudia Bastidas

Odontóloga. M.A S.

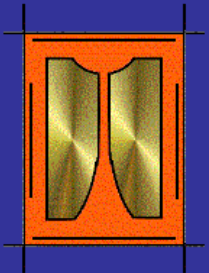


Sánchez, Carlos

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sin lugar a dudas, la calidad de la atención en salud es una de las mayores preocupaciones de quienes tienen la responsabilidad de regular, vigilar, administrar y prestar los servicios de salud a la población, así como una necesidad sentida de los demandantes de dichos servicios.

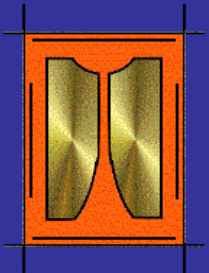


Sánchez, Carlos

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La calidad de la atención en salud ha sido motivo de diversas discusiones e interesantes planteamientos teóricos realizados por diversos estudiosos e investigadores del tema, tales como:

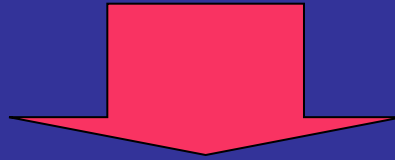
Moraes Novaes, Donabedian La doctora Palmer R.H., Galán Morera y Malagón Londoño, la OMS, entre otros



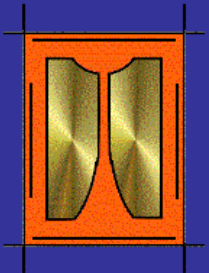
Sánchez, Carlos

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

para comprender en toda su dimensión el concepto de calidad en salud, se hace necesario realizar una revisión bibliográfica que permita dar respuesta a:



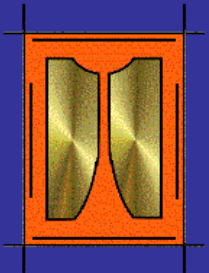
¿Cómo ha evolucionado el concepto de calidad y qué se debe entender por calidad de la atención en las instituciones prestadoras de servicios de salud?



Sánchez, Carlos

JUSTIFICACIÓN

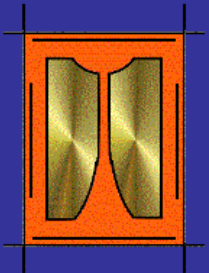
Las demandas del modelo de seguridad social en salud, vigente para el país, exigen cada vez más, de los prestadores de servicios de salud alcanzar estándares de calidad universalmente aceptados, con el objeto de ser más competitivos.



Sánchez, Carlos

PROPÓSITO

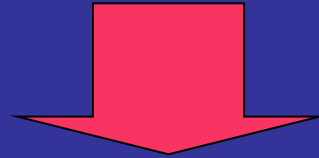
Esta investigación servirá a los profesionales de la salud para informarse y profundizar sobre los diferentes aspectos relacionados con la calidad de la atención en salud y sobre los planes de mejoramiento y calidad adoptados por algunas instituciones prestadoras de servicios de salud.



Sánchez, Carlos

MARCO DE REFERENCIA

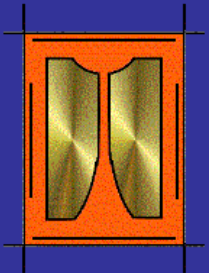
MARCO LEGAL



MARCO CONCEPTUAL



MARCO TEÓRICO

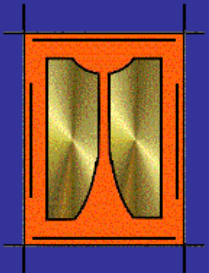


Sánchez, Carlos



MARCO LEGAL

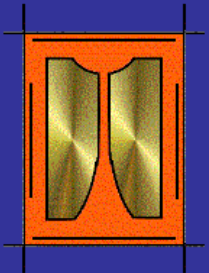
- CP DE 1991
- LEY 9 DE 1979
- LEY 10 DE 1991
- LEY 100 DE 1993
- LEY 715 DE 2001
- RESOLUCIÓN 4445 de 1996
- DECRETO 2309 de 2002
- RESOLUCIÓN 01439 de 2002
- RESOLUCIÓN 01474 de 2002



Sánchez, Carlos

MARCO CONCEPTUAL

- ACREDITACIÓN
- ATENCIÓN EN SALUD
- CALIDAD
- GARANTÍA DE LA CALIDAD
- INTEGRALIDAD
- PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD
- OPORTUNIDAD
- SERVICIO
- RACIONALIDAD MÉDICO CIENTÍFICA
- SATISFACCIÓN DEL USUARIO
- SUFICIENCIA
- USUARIO

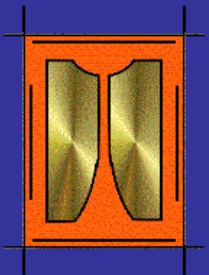
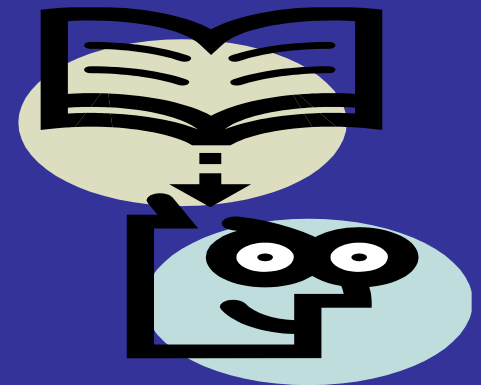


Sánchez, Carlos

MARCO TEÓRICO

Una característica del mundo a finales del presente siglo ha sido sin lugar a dudas, el esfuerzo mancomunado para lograr la calidad en productos y servicios, como un imperativo para no sucumbir ante el peso y fuerza de la competencia, de una parte y por otra ante la necesidad y exigencias cada vez mayores del usuario

(MALAGÓN, 2002).



Sánchez, Carlos

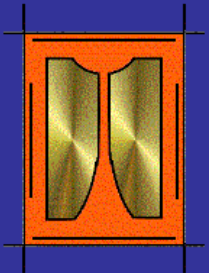
MARCO TEÓRICO

Para evaluar la calidad se han intentado desarrollar numerosos sistemas, pero tradicionalmente han sido utilizados dos modelos:

El primero, desarrollado por el señor ***Donabedian***, el cual evalúa tres áreas: *la estructura, los procedimientos y los resultados*

MARCO TEÓRICO

El segundo modelo, **MODELO DOPRI**, desarrollado por **Galán Morera**, analiza: *el contexto en el cual se presta la atención, la demanda, la oferta, el proceso, los resultados, y el impacto.*

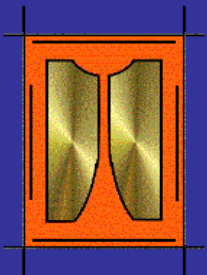


Sánchez, Carlos

MARCO TEÓRICO

Siendo, el tema de *calidad de la atención en salud* impostergable, se hace necesario investigar sobre él, de tal forma que posibilite a los profesionales de la salud analizar y mejorar el sistema de atención actual.

En este empeño de *construir calidad*, hacemos parte todos aquellos que hemos asumido la responsabilidad de investigar sobre el tema.

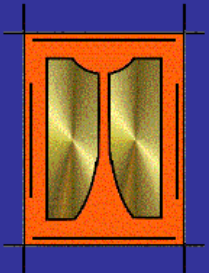


Sánchez, Carlos

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

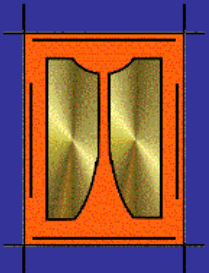
Realizar una revisión bibliográfica sobre la calidad de la atención en salud en las instituciones prestadoras de servicios de salud



Sánchez, Carlos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir el concepto de calidad desde la perspectiva de los diferentes autores y su evolución.
- Comprender el concepto de calidad de la atención en salud, así como de sus diferentes componentes.
- Describir como se han implementado los procesos o sistemas de calidad en algunas instituciones del sector.

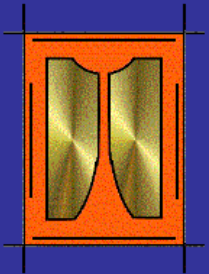


Sánchez, Carlos

MÉTODO

TIPO DE ESTUDIO

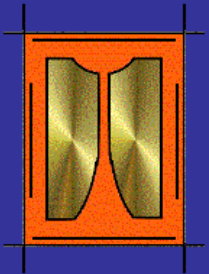
Revisión Bibliográfica



Sánchez, Carlos

OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

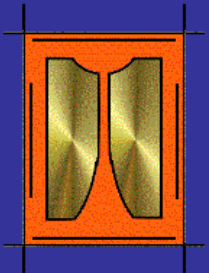
Calidad de la atención en salud



Sánchez, Carlos

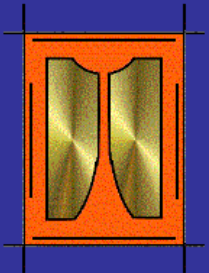
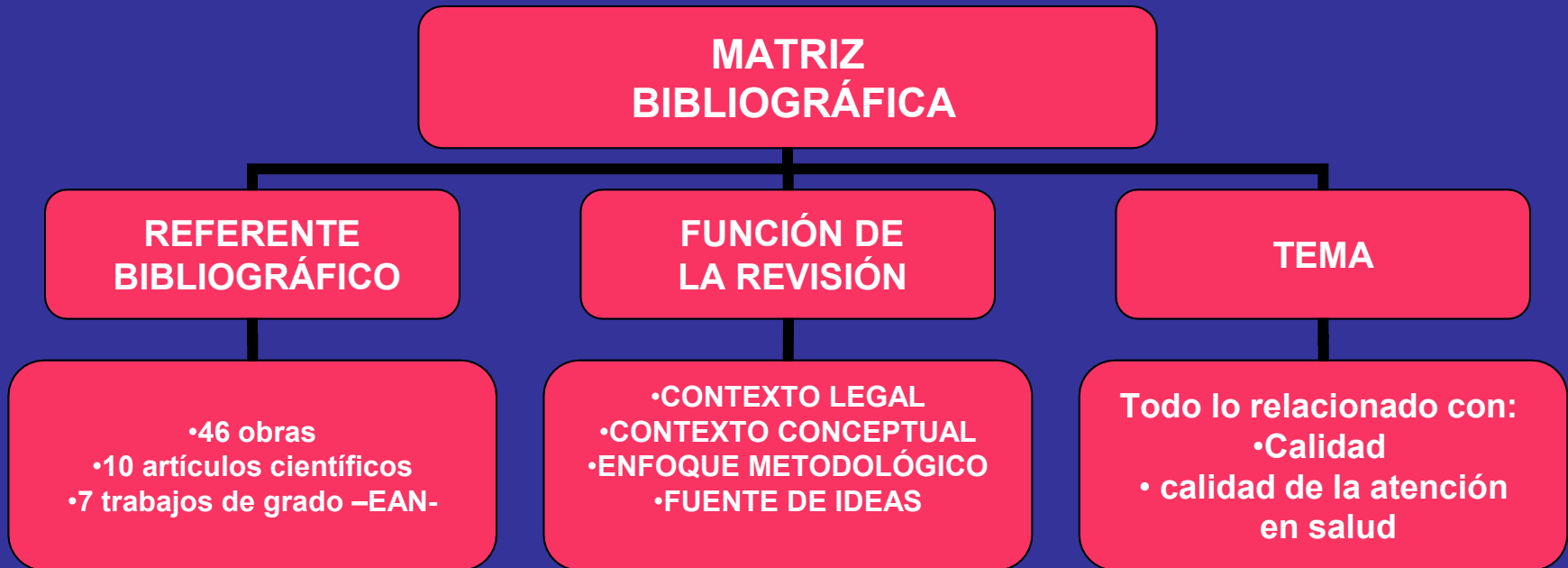
UNIDADES TEMÁTICAS

- Evolución del concepto de “calidad”
- Calidad de la atención en salud
- Experiencias de calidad en instituciones de salud



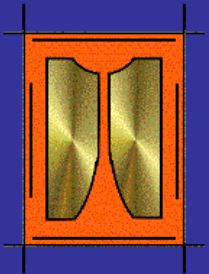
Sánchez, Carlos

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS



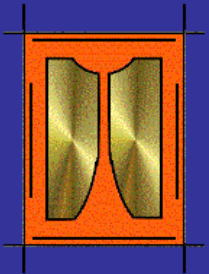
Sánchez, Carlos

RESULTADOS



Sánchez, Carlos

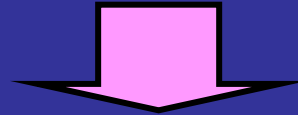
EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE LA CALIDAD



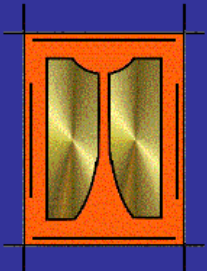
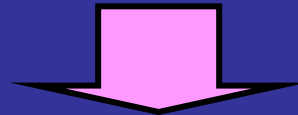
Sánchez, Carlos

Se ha discutido mucho sobre la evolución del concepto “*calidad*” y son muchos los autores que han hecho importantes aportes a su definición, siendo los más sobresalientes los que se relacionan a continuación:

JOSEP JURAN (1904): PRECURSOR DE LA CALIDAD EN JAPÓN

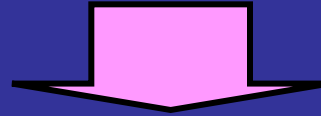


EDWARD DEMING (1909): CREADOR DEL PREMIO DEMING

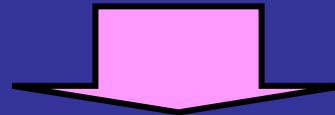


Sánchez, Carlos

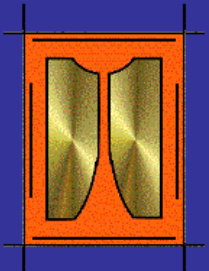
Philip B. Crosby, es un pensador que desarrolló el tema de la calidad. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección



Kaoru Ishikawa, Su mayor contribución fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general



Ugo Fea, La vida de la empresa y la realización del negocio son funciones de la existencia de un mercado

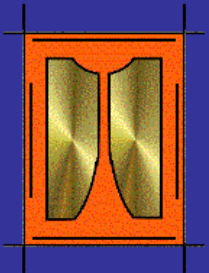


DEFINICIONES DE CALIDAD

Philip Crosby, "Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento."

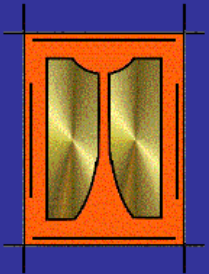
Kaoro Ishikawa, "***Calidad Total es cuando se logra un producto es económico, útil y satisfactorio para el consumidor***"

Edwards Deming, en su enunciado más básico, proveer de buena calidad significa:
"Realizar las cosas correctas de manera correcta".



Sánchez, Carlos

CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD



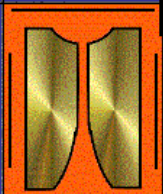
Sánchez, Carlos

Los primeros informes de calidad en medicina se originaron a finales del siglo XIX. El escenario fue la guerra de Crimea y el registro más importante fue la mortalidad en los hospitales de campaña, elaborado en el *Florence Nightingale*.

En 1848 se publicó en el Reino Unido el primer informe sobre la muerte relacionada con anestesia

En 1954, se creó en Estados Unidos la Joint Comisión For The Accreditation Of Hospitals,

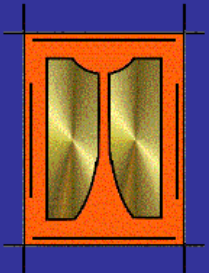
***Peterson y colaboradores* en 1956 realizaron un estudio extraordinario sobre la relación existente entre la clasificación de la calidad y las características de los médicos,**



En la década de los años sesenta el Seguro Social Mexicano inicia programas de evaluación de Calidad en salud.

En 1965 España realiza sus primeros pasos hacia la estandarización y acreditación de la calidad en los servicios de salud

La calidad en salud es difícil de definir. *Donadebian (1966)* decía: “La Calidad de Atención Médica es una idea extraordinariamente difícil de definir”.



Sánchez, Carlos

QUÉ ES CALIDAD DE ATENCIÓN ENSALUD

“Lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente dado unos recurso”

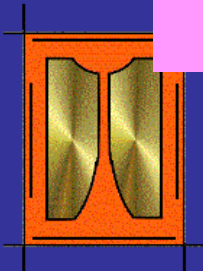
Donabendian, 1993

“La provisión de recursos accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción al usuario.”

Dra. Palmer, Universidad de Harvard, 1989

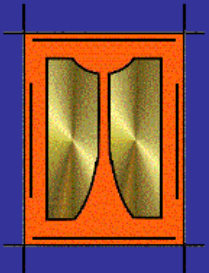
“Atender perfectamente, de manera confiable, de manera accesible, de manera segura y en el tiempo exacto las necesidades del usuario

Falconi, 1992



Sánchez, Carlos

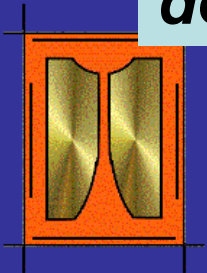
EXPERIENCIAS DE CALIDAD EN INSTITUCIONES DE SALUD



Sánchez, Carlos

CÓMO SE LOGRA LA CALIDAD?

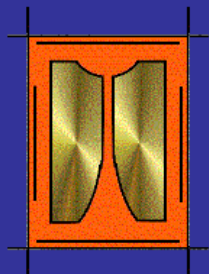
La primera consideración, es la de que la calidad no está incluida en la atención, ni se logra por inercia. Tampoco es un instrumento o un paquete que se compra o se instala y se desinstala, ni es suficiente el hecho de evaluar o el de tener la firme voluntad de mejorarla. Se requieren acciones sistemáticas, continuas y deliberadas para lograr calidad, y a ése conjunto de acciones se le denomina *Garantía de Calidad*



SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN COLOMBIA

Se puede considerar como un proceso técnico – científico, administrativo y financiero, que busca asegurar una adecuada presentación de servicios de salud con un alto grado de utilización de los mismos, por parte de los usuarios del sistema y con un excelente nivel de atención y clara percepción por parte de los proveedores de la calidad del servicio que ofrecen”.

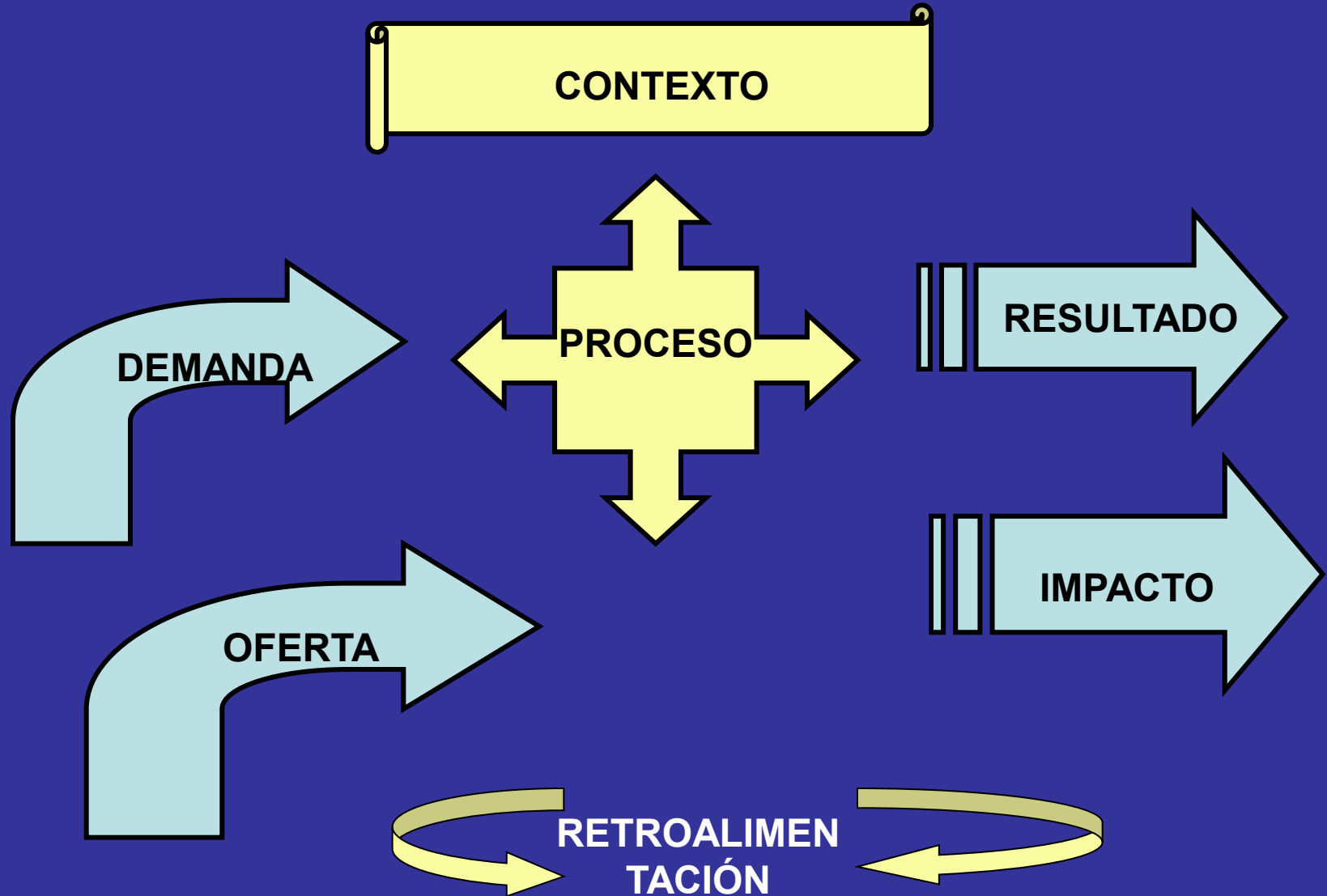
GALAN MORERA, 2001



Sánchez, Carlos

EXPERIENCIAS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SGC EN COLOMBIA

IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DOPRI EN IPS



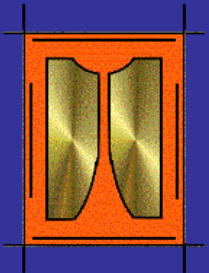
IMPLEMENTACIÓN MODELO DOPRI EN IPS-COLOMBIA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN IPS ASÍ:

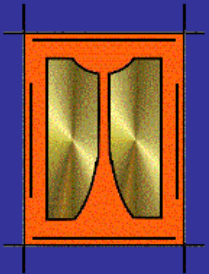
- CLÍNICA AFTA**
- POLICIA NACIONAL**
- SALUD CREAR S.A.**
- DAR SALUD 200**
- CENTRO ODONTÓLOGICO DEL DISPENSARIO NORTE**
- SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, CENTRO DE SALUD LA CALERA**

DISCUSIÓN

Los resultados alcanzados revelaron la imperiosa necesidad en cuanto a que la calidad es un componente insustituible en la dinámica competitiva de las organizaciones prestadoras de servicios de salud en la perspectiva de enfrentar la turbulencia y el caos que lleva inmerso los cambios de la época en los modelos de atención de salud; por consiguiente, no sólo se necesita cumplir con los requisitos establecidos por el nuevo orden legal, sino trascender más allá de las necesidades y expectativas del cliente.



**MUCHAS
GRACIAS**



Sánchez, Carlos