

## **Actualización en administración**

### **CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD**

#### **LUZ MYRIAM DURÁN SILVA**

Optómetra, especialista en Auditoría en Salud, especialista en Pedagogía, Curso  
Postgrado en Ortóptica,

Especialista Asesor Segundo del Ejército, Profesora Asociada Especialista.

## **RESUMEN**

Cuando habla de calidad, creemos que se trata de algo costoso, lujoso, novedoso y sofisticado. Se piensa en magníficas instalaciones, con equipos de diagnóstico y tratamiento de última generación; realmente, la calidad excelente se logra cuando se tienen en cuenta normas, procedimientos, manual de funciones, guías de manejo y técnicas que satisfagan al cliente. Por lo tanto, podemos decir que la percepción del cliente es la que determina la calidad y la excelencia del servicio, el estímulo para el trabajador y el buen prestigio de la Entidad prestadora de servicios de Salud.

Es importante recordar que la legislación Colombiana es muy clara y muy exigente en cuanto a la calidad de servicios en salud, tal como lo expresa la ley 100 / 93 con sus principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad y participación.

**Palabras claves: calidad, eficiencia, eficacia, efectividad, servicio, usuario.**

## **INTRODUCCIÓN.**

El numeral 11 art.189 de la C.P.C./91, literal F art. 1 de la ley 10 /90, art. 153 Numeral 5 , 154 literales a y c, 170, 185 y 232 de la lye 100/93 , evocan las normas sobre el Sistema de Garantía, con el fin de cumplir el mejoramiento continuo en salud, en particular el D.R. 2174 / 96, además nuestra facultad de Optometría fue “ acreditada por el Ministerio de Educación en Mayo / 2004”, por lo tanto el concepto de calidad se ha convertido en una constante para quien brinda el servicio y para el usuario quien lo requiere.

Por lo anterior, la búsqueda de la calidad, a través de una metodología científica, está dirigido a que toda la organización se involucre en el mejoramiento continuo para así lograr la satisfacción del usuario mediante un servicio de excelencia.

Es conveniente aclarar que cada institución debe ser mirada como una situación particular, puesto que tiene una historia, una circunstancia y un entorno que la determinan, por lo cual cada empresa de servicios de salud deberá desarrollar sus estrategias de garantía de la calidad, de Auditoría propias, distintas y a la vez innovadoras, pero dentro de un contexto establecidos.

## **SERES HUMANOS AL SERVICIO DESERES HUMANOS:**

Hacia un nuevo concepto de Calidad en Salud

De acuerdo a las disposiciones gubernamentales como la Constitución Política de Colombia de 1991 Artículos 1 y 78, Ley 100 de 1993 Art.153, ley 372 de 1997, y D.R 2174 DE 1996, la atención en salud se refiere a los servicios propios de aseguramiento de la calidad lo que significa que la calidad es mantenida, y esto incluye:

Conocer las necesidades del cliente interno y externo.

Diseñar un producto o servicio que cumpla con éstas necesidades.

Garantizar su desempeño.

Proveer instrucciones claras.

Ser puntuales en la atención al usuario.

Usar la retroalimentación.

También es muy importante la administración de recursos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en sus fases de promoción y fomento, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. La sobrevivencia de las Instituciones depende de la calidad del servicio, del impacto positivo, a que el servicio debe ser amable, cómodo, oportuno, humano, personalizado y aceptar las quejas y los reclamos por parte de los usuarios.

## **SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD**

- Describe los elementos generales que lo componen, normas internas que sustentan su funcionamiento, política de calidad, la cual incluye: objetivos tanto generales como específicos, inventario de los recursos destinados al sistema, metas y estándares de calidad, instrumentos y procedimientos propios del sistema, tipo y periodicidad de las auditorías, niveles de responsabilidad en la aplicación de procedimientos de responsabilidad en la aplicación de procedimientos de evaluación y control, y en la toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad. Todo lo anterior garantiza a los usuarios un servicio eficiente, a un costo razonable y con el mínimo de riesgo. ( D.R. 21747 96).

## **COMPONENTES DEL SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD**

- Evaluación de la calidad de recursos: número de recurso humano, físico, equipo e insumos.
- Evaluación de la calidad: registro de Historias Clínicas e incapacidades.
- Auditoría Clínica directa: atención diagnóstica y terapéutica adecuada, calidad técnica de los profesionales y uso eficiente de los recursos.

## **VENTAJAS DE LA CALIDAD**

- La calidad de un servicio genera toda una serie de ventajas a cualquier Institución en salud. Entre otras tenemos:
- Mayor retención de clientes.
- Menos quejas y reclamos por parte del cliente.
- Reducción de costos.
- Mayor participación en el mercado.
- Mayor satisfacción y compromiso de los empleados.

## **SOPORTE DOCUMENTAL**

### Definición

“Es el conjunto de documentos mediante los cuales se formalizan los procesos de gestión de la calidad en una organización”. Esta estructura representa el compromiso sincero de todos los miembros de la organización con las metas de calidad.

### Entre los componentes tenemos:

- Manual de Calidad
- Manual de Procedimientos
- Planes de Mejoramiento
- Informes o Registros de Calidad

## **MANUAL DE CALIDAD:**

Es la norma de calidad, es un documento que contiene la descripción general de la organización, de su estructura orgánica y de las normas internas que respaldan su funcionamiento. Además contiene la filosofía de la empresa, sus principios, y estrategias en materia de calidad.

La utilidad del Manual de Calidad se resume en:

- Evidencia la capacidad operativa del sistema de calidad.
- Garantiza la continuidad de sus operaciones.
- Es el patrón de referencia para evaluar los procedimientos.
- Resulta de interés para la formación interna.
- Está constituido por dos grandes capítulos la Entidad y su entorno y el sistema de garantía de calidad.
- Constituye una carta de presentación de la filosofía de la entidad frente al personal, los usuarios, los proveedores y los auditores externos.

### Los contenidos del Manual de Calidad son:

#### •Parte I:

##### La Entidad y Su Entorno

- ❖ Preliminares
- ❖ Antecedentes Históricos
- ❖ Distribución Geográfica
- ❖ Estructura Orgánica
- ❖ Plataforma Estratégica
- ❖ Plataforma Normativa

#### Parte II :

- ❖ Descripción General
- ❖ Soporte Normativo
- ❖ Declaración de una Política de Calidad
- ❖ Inventario de Recursos
- ❖ Objetivos, Metas y Estándares de Calidad
- ❖ Instrumentos y Procedimiento
- ❖ Niveles de Responsabilidad la calidad observada y la calidad deseada, de acuerdo con las normas técnico-científicas.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:**

EL Decreto 2174 de 1996 define el Manual de Procedimientos ( MP ) como un documento que describe los procedimientos administrativos en los cuales intervienen los usuarios del servicio, además cada procedimiento debe incluir los estándares de calidad definidos por la Institución para garantizar la accesibilidad oportunidad seguridad del servicio.

**•Propósito:**

Estandarizar y Aclarar los Métodos de Trabajo para disminuir las posibilidades de error y la dispersión de resultados.

**•Ventajas**

- Facilita la toma de decisiones operativas
- Simplifica los procesos de auditoría
- Facilita la sistematización de la información
- Favorece el trabajo en equipo
- Útil en los procesos de Inducción y Reinducción

**GUIAS DE ATENCION**

Es una gran síntesis de las normas mínimas que se deben aplicar a un paciente. Cada Guía debe tener los siguientes elementos:

Título, definición (se especifica qué se entiende por dicha patología), se establecen las principales características diagnósticas en cuanto a cuadro clínico, examen físico, orientación terapéutica, observaciones y recomendaciones.

**ESTANDARES DE LA CALIDAD:**

Es un patrón, norma, medida que se utiliza para efectuar comparaciones de entidades similares.

Los estándares son promedios que en la evaluación muestran el grado de cumplimiento de un criterio, señalando el límite entre lo aceptable y lo inaceptable. En estudios de calidad se centra el interés en estándares mínimos, en cumplimiento de las normas mínimas establecidas.

Los estándares son indicadores cualitativos, permiten evaluar en un mismo servicio aspectos de estructura, procesos, resultados, niveles de satisfacción del usuario.

**CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

**SON UNA SERIE DE CUALIDADES QUE DEBEN TENER LOS SERVICIOS DE SALUD, COMO:**

- Accesibilidad: posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos, de acuerdo con las necesidades del usuario.
- Oportunidad: Capacidad de satisfacer la necesidad de salud del usuario en el momento que requiere el servicio.

- Continuidad: Es la atención continua del usuario, a través de una serie de acciones del proceso de la atención y bajo el cuidado de un equipo de profesionales.
- Suficiencia e Integridad: Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendidas con acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación.
- Racionalidad Lógica y Científica: el conocimiento médico, optométrico y tecnológico se reúnen para atender un problema de salud, con criterios de lógica y optimización de recursos.
- Efectividad: tratamientos en salud efectivos.
- Satisfacción del usuario y atención humanizada: tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilos de vida que mantengan en alto la dignidad del paciente.

### Herramientas de la calidad:

- **Oportunidad**: es importante medir éste aspecto, para tomar decisiones adecuadas, antes que las circunstancias se vuelvan inmanejables.
- **Confiabilidad**: la medida y sus instrumentos debe ser confiable puesto que se requieren mediciones repetidas para poder tener comparabilidad en el tiempo.
- **Productividad**: definida con el número de actividades por unidad de recurso existente en un período dado.
- **Eficiencia**: es la relación de los servicios o productos realizados con los costos invertidos en su producción.

$$\text{Ej. } \frac{\text{Costo total de Servicio de lavandería}}{\text{Número de Kilos de ropa lavada}} = \text{Costo Kilo de ropa}$$

### EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD:

- ❖ Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- ❖ Profesionales Independientes
- ❖ Grupos de Práctica Profesional
- ❖ E.P.S. y similares
- ❖ Empresas solidarias de Salud
- ❖ Cajas de Compensación Familiar
- ❖ Empresas de Medicina Prepagad
- ❖ Fuerzas Militares de Colombia, Policía Nacional, Ecopetrol ( Art. 279 Ley 100 de 1993).

## **INDICADORES DE LA MEDICION.**

Son variables, objetivos, utilizados para controlar la calidad; es una herramienta de mejoramiento, usada para vigilar y evaluar el servicio.

Miden hasta que punto se están satisfaciendo las necesidades y expectativas del cliente.

## **EJEMPLOS.**

- ❖ Efectividad =  $\frac{\# \text{ de usuarios satisfechos}}{\# \text{ de usuarios entrevistados}}$
- ❖ Oportunidad =  $\frac{\# \text{ de usuarios con atención negada}}{\# \text{ de usuarios entrevistados}}$
- ❖ Eficiencia =  $\frac{\# \text{ de usuarios mal atendidos}}{\# \text{ de usuarios entrevistados}}$

Auditoría Orientada al Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud

Conceptos Básicos y Herramientas

### **Auditoría en Salud.**

Es una evaluación Sistemática de la Atención en Salud, con el objetivo fundamental de mejorar la calidad de los servicios.

### **Auditoría de Servicios**

- Análisis periódico de la Historia Clínica
- Manual de procedimientos y guías clínicas de atención
- Comité de Historias Clínicas en operación
- Metodología para evaluación de tiempos de atención
- Evaluación de la satisfacción del usuario
- Registros y complicaciones posquirúrgicas y poshospitalarias

### **La Auditoría Ideal es ...**

- Planeada, no Improvisada
- Estructural, no coyuntural
- Objetiva, no subjetiva
- Integral, no segmentada
- Asesora, no punitiva
- Esencialmente Preventiva
- Eficiente y Oportuna



- Respetuosa de la persona

## **GARANTIA DE SALUD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

<b>RECURSOS</b>	<b>ACTIVIDADES SALUD VISUAL</b>	<b>RECURSOS NETOS</b>	<b>IMPACTO EN SALUD</b>
<b>EFICIENCIA</b>	<b>EFICACIA</b>		<b>EFFECTIVIDAD</b>

$$\text{CALIDAD} = \text{BENEFICIOS} - \text{RECURSOS} - \text{COSTOS.}$$

### **Recomendaciones prácticas para el manejo de la insatisfacción**

- Una queja es una oportunidad para mejorar, no un “chicharrón”
- La mejor técnica para el desarme de un usuario molesto es la amabilidad.
- Para el usuario, cualquier funcionario es la organización.
- La gestión de quejas puede llegar a ser una importante estrategia de mercadeo.
- Departamento de quejas y reclamos.
- Banco de sugerencias y propuestas.

Los pacientes deben:

- Ser tratados con cortesía en la recepción
- Quedar satisfechos con el tiempo de espera para una cita
- Sentir que sus problemas son bien evaluados
- Estar satisfechos con el tiempo dedicado a la consulta
- Sentir que han sido escuchados
- Quedar satisfechos con la información suministrada.

## **CONCLUSIONES**

### ***QUIEN ES NUESTRO CLIENTE?***

- Es la persona más importante de nuestra institución, es el objetivo de la Institución prestadora de Servicios de Salud.
- Para el aseguramiento en calidad de Salud se deben precisar los objetivos que
- Queremos lograr y los estándares frente a los cuales queremos medir ese logro.  
Con la Acreditación en nuestra Facultad , todos estamos obligados a adquirir
- Cultura en calidad para la prestación de los servicios en Salud Visual y Ocular.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Apuntes personales de Auditoría en Salud. 2001

Constitución Política de Colombia. 1991.

Ley 100 de 1993.

Ley 10 de 1990.

Decreto Reglamentario 2174 de 1996.

Jackson, Peter & Aston, David. . Implemente: calidad de Clase Mundial. México.1996

Valero, Pastor. Manualidades y sistemas de calidad. 1990.

Memorias del IX Seminario sobre Gestión de Calidad. 2003.

Kerguelén, Alfonso Carlos, Calidad en Salud, Bogotá, Colombia 2003.

