

LA CALIDAD EN MEDICINA DE EMERGENCIAS



Abel Garcia Villafuerte, M.D.
Hospital FAP
Lima, Perú

CALIDAD EN EMERGENCIA

- W.Edward Deming propulsor de la calidad, sus ideas no aceptadas en EEUU, fueron aplicadas en Japón en la post-guerra.
- Son la base del desarrollo empresarial e institucional.
- La calidad de la asistencia es crucial en emergencia.

GARANTIAS DE LA CALIDAD EN EMERGENCIA

- Perfeccionamiento de la calidad
- Gestión de calidad



PRIORIDADES DEL MEJORAMIENTO

- Son decididas por la dirección , Dirección médica, y Jefaturas.
- Son propuestas por círculos de calidad del servicio.



PERFECCIONAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

- No es una imposición ajena.
- No garantiza una asistencia sin fallos.
- La calidad asistencial puede mejorar constantemente
- Primer problema el Sistema, luego las personas

PERFECCIONAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

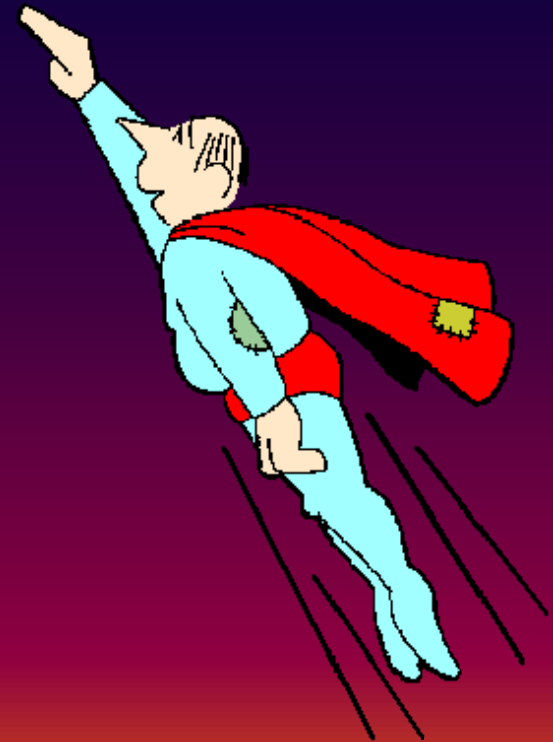
- Exige compromiso de la dirección.
- Exige compromiso de todo el personal de Emergencia.
- Obliga a medir el rendimiento.
- Organizado para atender al paciente, no a la estructura de la organización.

PERFECCIONAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

- El paciente busca en el servicio de emergencia una asistencia perfecta, en un ambiente difícil de controlar.
- 90% de los problemas son por el sistema (procesos) y el 10% por el individuo

ELEMENTOS DE LA CALIDAD EN EMERGENCIA

- Oportunidad
- Accesibilidad
- Idoneidad
- Continuidad
- Efectividad
- Eficacia
- Perspectiva del paciente
- Seguridad del medio asistencial



VALORACION DE LA CALIDAD

- Indicador
- Directriz
- Nivel de calidad
- Base de datos del rendimiento



GESTION Y GARANTIA DE CALIDAD

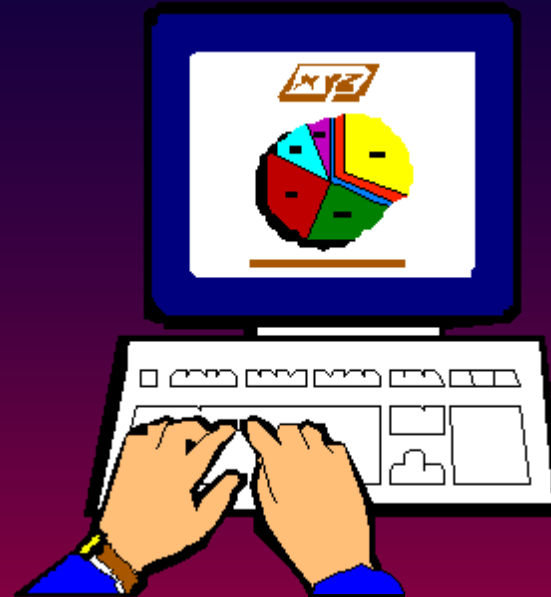
- Valoración de la calidad.
 - Opinión médica
 - Opinión del paciente
 - Opinión de los gestores de salud
- Perfeccionamiento y control de la calidad

GARANTIA DE CALIDAD

- Los factores a considerar son:
 - 1.-Resultados de la asistencia sanitaria
 - 2.-Mecanismos de valoración que afecte a los médicos, enfermeras y a la totalidad de la asistencia sanitaria incluido los enfermos.
 - 3.-Las relaciones interpersonales.
 - 4.-Satisfacción del enfermo.

ESTUDIO DE LA CALIDAD

- Estructura
- Proceso
- Resultado



DETERMINACION DE LA CALIDAD

- Los criterios de valoración y garantía pueden ser implícitos y explícitos en Medicina de Emergencias.
- La fidelidad de las medidas en emergencia deben ir acompañados de medidas que sean válidas y fidedignas.

PERFECCIONAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

- No es un proceso parcial
- El cambio debe llegar al campo de la asistencia clínica.
- En EEUU el principal incentivo para la creación de los niveles de calidad por parte de los médicos y enfermeras de emergencia ha sido el deseo de establecer un alto nivel asistencial dentro de la especialidad.

CALIDAD CLINICA

- Primer objetivo: Especialización.
- Estudio de la calidad.
- Niveles de Calidad Clínica (guías de tratamiento)

NIVELES DE CALIDAD

- Desarrolladas por Organizaciones Médicas.
- Basadas en investigaciones serias y opinión de expertos.
- Todo lo amplio y específico posible
- A base de información revisada y actualizada.
- Distribuirse ampliamente.

El American College of Emergency Physicians
creo en 1988 unos Standards Task Force.

- Modelos para lograr niveles de calidad.
Niveles de calidad basados en Dx
Niveles de calidad basados en la técnica
Niveles basados en la práctica médica
- Los médicos Emergenciólogos no siempre tratan
con diagnósticos demostrados.
- Se decide adoptar el término “Pauta Clínica”
(recomendación acerca del manejo de un
determinado problema)

CALIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA MÉDICO

- **TECNICO:** Observación, diagnóstico, pericia, tratamiento.
- **RELACION INTERPERSONAL:** "El arte de la medicina se refiere al modo de llevar el proceso interpersonal".
- **RESPONSABILIDAD DE LA ASISTENCIA:** Compartida por los que brindan la asistencia y los consumidores.

RESULTADO DESEABLE DE LA ASISTENCIA

- Eficacia
- Calidad de la Asistencia
- Carácter favorable del pronóstico.



QUEJAS DE EMERGENCIA

- La Satisfacción del paciente aumenta la credibilidad en el hospital
- La Insatisfacción del paciente es independiente de la competencia técnica.
- MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS

MOTIVO DE QUEJAS EN EMERGENCIA

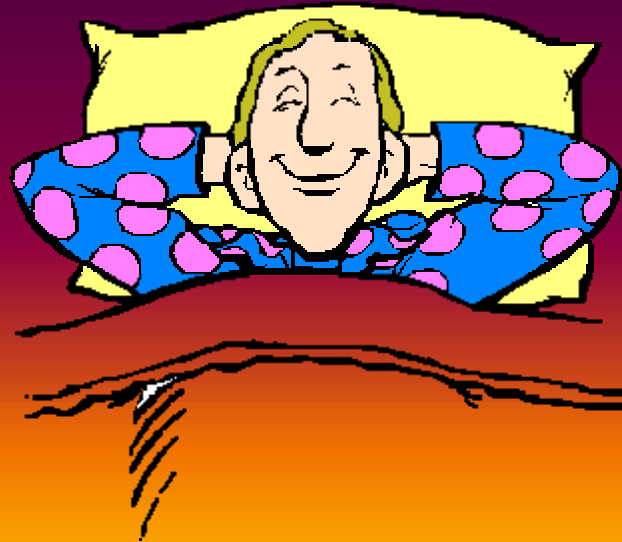
- Errores Diagnósticos
- Errores Terapéuticos
- Esperanzas Fallidas
- La Conducta
- La Espera
- El Ambiente
- El Costo



CALIDAD EN EMERGENCIA

ROL DEL ESTADO

- Acceso al la Asistencia
- Distribución de los Recursos
- Pacientes y Personal Asistencial Satisfechos



- El Juicio del Médico Emergenciólogo tiene importancia primordial y hay que concederle la Autoridad Final al establecer el tratamiento del enfermo
- El Trabajo de todo el personal de Emergencia (Equipo) establece el Nivel de calidad esperado en la atención.

Gracias