

Calidad en Emergencia

German Chacaltana, M.D.

Jefe del Servicio de Emergencia Hospital
Rebagliatti, Lima, Perú

CALIDAD

■ VALOR DE UN SERVICIO DE SALUD

El valor de un servicio de salud no proviene del esfuerzo que ponemos en realizarlo sino de los beneficios que el paciente piensa que va a obtener de el.

EVALUACIÓN DE UN SERVICIO

Es preciso dejar de evaluar los servicios de salud cuantitativamente: paciente – día, equipos, estancia, atenciones, porcentajes de ocupación.

Y comenzar a evaluarlos cualitativamente: salud producida, educación brindada, satisfacción garantizada, sufrimiento evitado, errores prevenidos y decisiones correctas.

CALIDAD

La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino que la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los niveles de atención.

La calidad en los servicios involucra a toda la institución y depende de todos.

CALIDAD TOTAL

- Es una estrategia que busca garantizar a largo plazo, la supervivencia, el desarrollo de una organización optimizando su competitividad, mediante el aseguramiento permanente de la satisfacción del cliente y la eliminación de todo tipo de desperdicio.

CALIDAD

Calidad: cuatro variables

- **La integridad**, es decir todas las necesidades de los pacientes
- **Los contenidos**, es hacer todo lo que se debe hacer en cada caso
- **La destreza**, hacer bien lo que se debe hacer
- **La oportunidad**, hacer a tiempo y en la secuencia adecuada

CALIDAD

- **EFICIENCIA:** Muestra la relación entre los efectos de un programa o servicio de salud y los gastos correspondientes de recursos e insumos.
- **EFFECTIVIDAD:** Se define como el resultado de las acciones de salud sobre la población objetos de los mismos.

CIRCULOS DE CALIDAD

- Creación de círculos de calidad multidisciplinarios
- Trabajo en equipo
- Analizar la problemática y sugerir medidas correctivas

ELEMENTOS DE LA CALIDAD

ELEMENTOS	¿COMO?	¿PARA QUÉ ?
INFORMACION	Dar al cliente información sobre las características de los servicios	Clientes más satisfechos
SUPERVISION	Tener algún tipo de seguimiento a los clientes para darles apoyo	Mayor permanencia de los clientes y aseguramiento de las metas
ORGANIZACIÓN	Ordenar los servicios, ofrecer nuevos y complementarios	Aumento de usuarios nuevos, regresan los continuadores



EVALUACIÓN CON INDICADORES

- Se utiliza para evaluar el desempeño, a través del tiempo, de funciones y procesos que se consideran prioritarios.
- Es un complemento de la evaluación basadas en estándares.
- Permite hacer seguimiento a la estructura, los procesos o los resultados de un prestador o una organización.

INDICADORES DE CALIDAD

- Atenciones
- Tiempo de primer acto medico
- Estancia en el área de emergencia
- Tasa de reingresos
- Tasa de mortalidad

INDICADORES DE RESULTADOS

- Estancia
- Congestión de emergencia
- Cobertura
- Eficacia
- Eficiencia
- Efectividad

INDICADORES DE EMERGENCIA

■ Congestión	35%
■ Estancia	10%
■ Hospitalización	90%
■ Satisfacción	90%
■ Observación	25%
■ Prioridades	

ESTANDARES DE OPORTUNIDAD

- Primera atención tópico 10 min.
- Primera evaluación en S. O. 2 horas
- Exámenes de laboratorio 1 hora
- Ex. De imagenología 30 min.
- Ecografía 30 min.
- Tac 2 horas
- Interconsulta 30 min

PRIORIDADES

- I Atención inmediata, shock trauma
- II Atención antes de los 10 minutos
- III Atención puede esperar 10 minutos
- IV Atención por consulta externa

TRABAJO EN EQUIPO

Las personas que realizan la labor diaria a menudo tienen una mejor idea de dónde fallan las cosas y cuáles son las posibles medidas correctivas.

Es más probable que la gente efectúe cambios cuando siente que ha formado parte de la elaboración de las soluciones.

TRABAJO EN EQUIPO

- Se comparte conocimiento y experiencia
- Se rompen las divisiones jerárquicas funcionales
- Se reduce la inseguridad frente al cambio
- Se eliminan supuestos y prejuicios
- Se aplican herramientas de solución de problemas en equipo

MONITOREO

- Es un proceso técnico-administrativo para la adecuada toma de decisiones.
- Proceso permanente de recolección y análisis de los datos que sirve para evaluar el cumplimiento de los estándares.
- Situación ideal: Situación deseada (estándar) situación real

PROPÓSITO DEL MONITOREO

- Identificar dificultades durante la implementación de actividades
- Detectar nuevas oportunidades de mejoramiento
- Medir los logros, metas de actividad de los estándares diseñados
- Asegurar duración en las mejoras implementadas

DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Respeto y consideración
- Consentimiento informado
- Aceptar o rechazar un procedimiento o tratamiento
- Conocer el nombre del medico tratante
- El titular del derecho de información es el paciente.
- La información al paciente es parte del acto médico.

DERECHO DE LOS PACIENTES

- Atención oportuna
- Atención con calidez
- Atención con calidad técnica
- Atención personalizada
- Atención integral

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- El titular del derecho a la información es el paciente, se ha de informar a las personas vinculadas al paciente en la medida que este lo permita.
- En caso de incapacidad del paciente al criterio del medico tratante, se ha de informar a los familiares.
- La información es parte de todo acto asistencial.

AUDITORIA DE LA SALUD

- Diseñar, implantar y desarrollar sistemas de garantía de calidad
- Acreditación de hospitales
- Diseñar indicadores y estándares de calidad
- Evaluar eficiencia, efectividad y eficacia
- Evaluar calidad de atención médica y el impacto

AUDITORIA MEDICA

- Calidad de la atención
- Nivel de capacitación
- Evaluación integral de la H. C.
- Sugerencias académicas
- Sugerencias administrativas
- No tiene carácter punitivo

ENCUESTAS

- Satisfacción de usuario
- Relación medico paciente
- Estándares de oportunidad
- Evaluación de procesos
- Nivel de quejas

ACREDITACIÓN

COMPONENTE A

- Administración
- Recursos humanos
- Normas
- Resultados

ACREDITACIÓN

COMPONENTE B

- Áreas o ambientes
- Instalaciones
- Equipamiento básico

CERTIFICACIÓN

Es un proceso por medio del cual un organismo autorizado evalúa y reconoce que una persona o institución cumple con criterios preestablecidos de calidad.

CULTURA ORGANIZACIONAL

- Estandarizar la atención
- Conocimiento de los cargos
- Compromiso de todos con el cambio
- Todos somos parte de la solución

CULTURA DE LA OPORTUNIDAD

- Cultura del tiempo
- Trabajo en función de estándares de oportunidad
- Justo a tiempo

VISION

- Ser líder en la prestación de servicios de salud a pacientes en situación de emergencia y / o urgencia con calidad y calidez.

MISIÓN

- Brindar atención oportuna y con calidez a todos los pacientes en los servicios de emergencia, dando una atención integral y de alto nivel para la satisfacción plena de los pacientes en situación crítica.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE ESSALUD

- Mejorar la CALIDAD de los servicios
- Ampliar la COBERTURA de la seguridad social
- Optimización de la GESTION institucional
- Mejorar los niveles de SATISFACCIÓN de nuestros asegurados

SISTEMAS DE REDES

- Red HNERM
- Red HNGAI
- Red HNASS
- Sistema integrado de admisión
- Soporte académico, asistencial y administrativo
- Sincerar la capacidad resolutive

SINCERAR LA CAPACIDAD RESOLUTIVA

- Definir niveles de atención
- Prioridad
- Recursos humanos
- Equipamiento
- Nivel de resolución de patologías

ANÁLISIS FODA

- Consiste en el diagnóstico y pronóstico de la situación de un servicio
- Sirve de base para formular objetivos y tomar decisiones estratégicas y operativas
- Identifica el presente y nos proyecta al futuro.

FORTALEZAS

- Permiten tener un mayor sentido de los elementos que pueden servir de apoyo e impulso para lograr los objetivos
- Personal altamente calificado, resolución de patologías de alta complejidad, unidades funcionales, estándares de oportunidad

DEBILIDADES

- Ayudan a identificar los elementos a ser reforzados en lo posible, o en todo caso, que no deben ser elementos primordiales de apoyo en el desenvolvimiento de la institución.
- Sistema informatico deficiente, demora de los procesos, personal insuficiente, equipos obsoletos

OPORTUNIDADES

- Acontecimiento o circunstancia que favorece el logro de objetivos
- Compromiso de la gestión

AMENAZAS

- Todo aquello que atenta contra la atención de resultados deseados o disminuye la probabilidad de conseguirlo.
- Competencia, falta de capacidad resolutive de las redes, recorte presupuestal

PLAN OPERATIVO ANUAL

- Objetivos
- Indicadores
- Unidad de medida
- Metas
- Actividades
- Responsables

MANUALES Y REGLAMENTOS

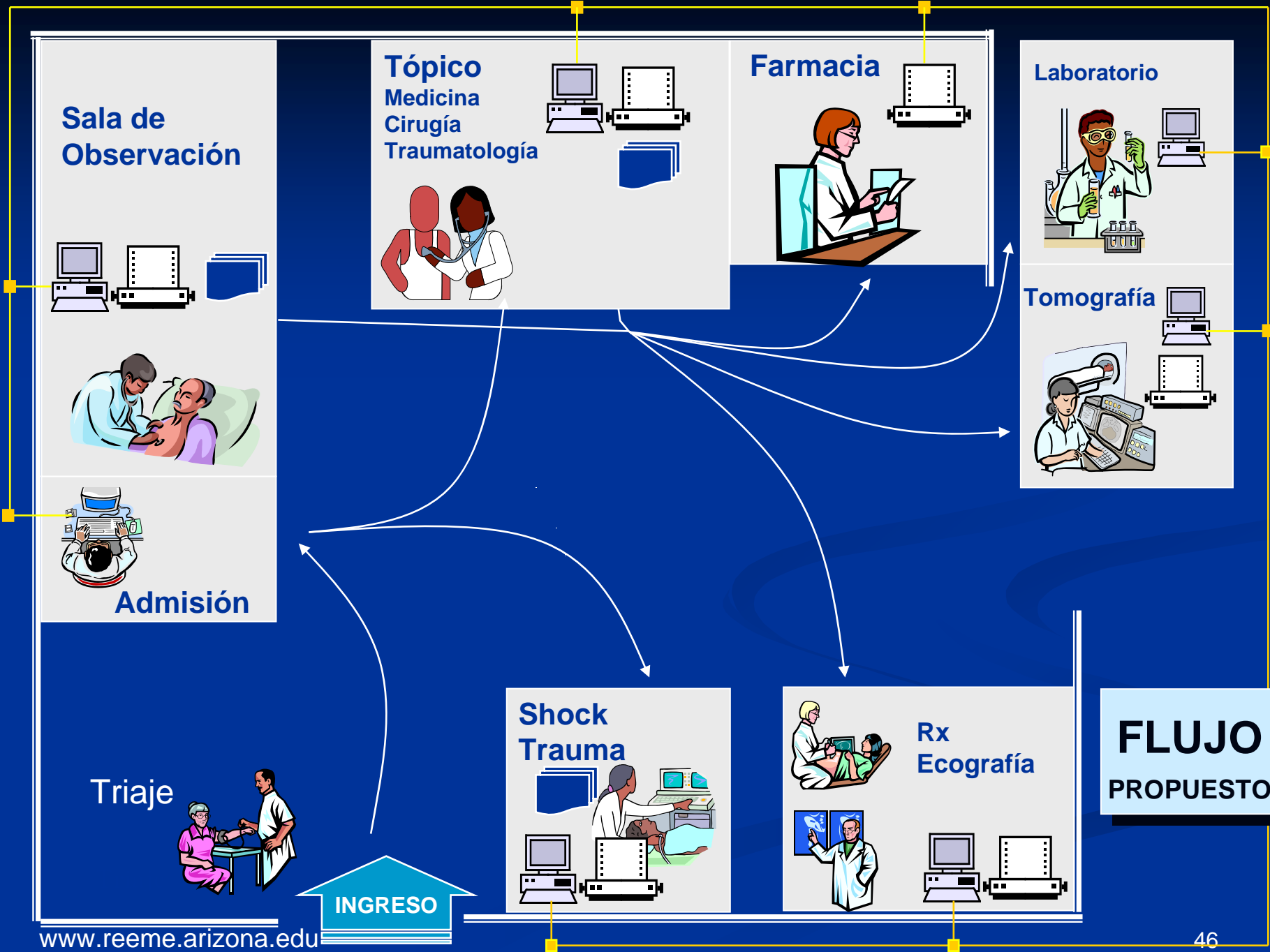
- Manual de organización y funciones
- Manual de normas y procedimientos
- Manual de unidades funcionales
- Ley general de salud
- Reglamento de organización y funciones
- Reglamento interno
- Directivas internas código de ética y deontología

ADMINISTRACIÓN PARTICIPATIVA

- Brindar información de las actividades.
- Aceptar sugerencias del usuario interno
- Delegar funciones y responsabilidades
- Toma de decisiones en equipo
- Valorar la opinión del usuario externo
- Compromiso de la gestión y personal con la mejora de la calidad

Control

- Satisfacción de usuario
- Relación medico paciente
- Estándares de oportunidad
- Evaluación de procesos
- Nivel de quejas



**FLUJO
PROPUESTO**

Flujograma del Servicio de Emergencia

Jefe de Emergencia

Jefe de Guardia

Atención Ambulatoria TMA

Sala Observación A B C D H

Unidad Trauma Shock

Unidades Funcionales UCE UDT

Cirugía SOP TCA TTA

Productos

Triaje

S
E
R
V
I
C
I
O
S

Servicios Médicos Quirúrgicos

Servicios Intermedios

Servicios Generales

Atención de Emergencias.
Cirugías.
Ínter consultas.
Procedimientos.

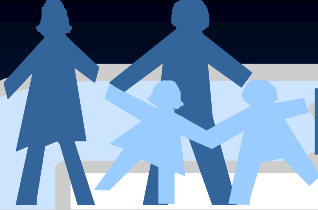
Laboratorio.
Imagenología.
Enfermería.
Asistencia Social.
Nutrición.
Farmacia

Admisión.
Estadística.
Limpieza.
Logística.
Seguridad.
Transporte.

Atención Integral del Paciente

TAREA

- Emergencias es tarea de todos
- Calidad es tarea de todos
- Gestión es tarea de todos
- Valor agregado es tarea de todos



EsSalud

HNERM
EMERGENCIA

MAS SALUD PARA MAS PERUANOS

EMERGENCIA GARANTIA DE OPORTUNIDAD CON CALIDAD

T IPO DE TRAUMA – TIPO DE TRANSPORTE - TRIAJE

R ECONOCIMIENTO OPORTUNO – SURVEY PRIMARIO

A TENCION POR PROBLEMAS - **ABCDE**

U NIDAD DE COMANDO – UN EQUIPO – UN LIDER

M ANEJO METODICO – USO DE GUIAS - ATLS – SURVEY 2*

A UTOEVALUACION – ANALISIS DE ACTUACION

CALIDAD DE VIDA

gchacaltana@peru.com

Emergencia : Calidad de Vida

Muchas Gracias

OPORTUNIDAD ES CALIDAD

