

Secretaría de Salud
Sub Secretaria de
Redes y Servicios



Editorial

La Secretaría de Salud a través del Departamento de Garantía de Calidad (DGC) creado en el año 2006, ha logrado numerosos avances en la implementación del **Plan Nacional de Mejoramiento Continuo** (PNMC), interviniendo 17 Regiones Departamentales de Salud, las cuales se encuentran desarrollando procesos de mejoramiento continuo de la calidad con diferentes niveles de avance, orientados a lograr la satisfacción de los usuarios a través de **Las Unidades Funcionales de Atención al Usuario (UFAU)**, Mejoramiento de la prestación de servicios y de los procesos de gestión etc.



Lográndose que el personal que trabaja en las Unidades de Salud Prestadoras de Servicios de las Regiones Departamentales de Salud intervenidas, se encuentren **Impulsando la mejora continua en busca de la excelencia**, fortaleciendo la capacidad técnica en el manejo de métodos y herramientas de Mejoramiento continuo de los recursos humanos involucrados e incentivándolos al trabajo en equipo para el abordaje efectivo de los procesos de salud.

En el presente boletín damos a conocer algunos de los principales avances que se han logrado con la implementación **del Plan Estratégico Nacional de Mejoramiento Continuo** (PNMC), a nivel de todas las regiones departamentales.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN

Es la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.



“Programa Ibérico de calidad

Extensión del Plan Nacional de calidad



De las 17 Regiones de Salud intervenidas se les brindò seguimiento a 13 de ellas durante el año 2009: Olancho, Santa bárbara, Copan, Comayagua, La Paz, Colon,Atlántida, Choluteca, Valle, Yoro, Lempira, Intibuca y El Paraíso.

Se realizaron visitas a Hospitales, CESAMOS Y CMI ubicados en las diferentes Regiones Departamentales, con el objetivo de :

- Darle Seguimiento a la Implementación del Plan Nacional de Mejoramiento Continuo.
- Organizar y/ó reactivar los Comités de Mejora Continua de la Calidad
- Capacitar a los Comités de calidad hospitalarios y departamentales en la temática de calidad.
- Elaboración de planes de mejora continua.
- Documentación de experiencias exitosas promoviendo el uso del Diario y la Síntesis.
- Apoyo en la medición y análisis de línea base, utilizando los indicadores Clínicos y de Gestión.
- Expansión de los procesos de calidad a Unidades de Salud CESAR.
- Entrega de equipo (computadoras, impresoras, archivos, escritorios, buzones, basureros metálicos, memorias USB etc) a los diferentes comités de Hospitales y Regiones Departamentales

RESULTADOS OBTENIDOS

- Oficialización de los comités de calidad y equipos de mejora continua de la calidad (EMCC).
- Se Mejoró el reporte de los indicadores de Calidad Materno Infantiles.
- Se ha mejorado la toma de decisiones en base al análisis de los resultados de monitoreo de indicadores.
- Se ha incrementado el uso del Diario y Síntesis por parte de los equipos.

LECCIONES APRENDIDAS

- La implementación de la metodología de ciclos rápidos y el uso del diario y la Síntesis son herramientas importantes para fortalecer la identificación de problemas, la introducción de cambios y la documentación de las experiencias para la mejor toma de decisiones.

En Muchos de los problemas abordados es posible mejorar la calidad haciendo cambios sin que necesariamente se aumenten los recursos tanto humanos como económicos. Es interesante destacar que al mejorar los procesos de atención no solo se generan mejores resultados, sino que además se reducen los

- Costos de la prestación al eliminar las pérdidas, el trabajo innecesario y la duplicación de esfuerzos.
- Es relevante para la mejora continua de la calidad el involucramiento del gerente.
- La coordinación interinstitucional fortalece los procesos.
- Los incentivos contribuyen a motivar a los equipos y se obtienen mejores resultados.

¿Qué es la Satisfacción de los Usuarios?

“Es la percepción que el usuario tiene sobre diferentes aspectos de la atención recibida, que determinan si responden ó no a sus necesidades y expectativas

Actividades Realizadas

Reuniones de coordinación

- Del 3 al 5 de Diciembre 2008 , se realizo en Comayagua, con los coordinadores y comités de mejora continúa ;para revisar conjuntamente los avances del plan del Departamento de Garantía de Calidad, las brechas en el mejoramiento de la salud Materna e infantil de las regiones y hospitales departamentales intervenidos
- En dicha reunión se socializaron y compartieron experiencias exitosas entre todos los equipos de calidad de los diferentes hospitales y departamentos, de manera que han servido para implementarlos en otras zonas del país, además se elaboraron los planes de calidad de los distintas unidades de Salud.



Vista Parcial de los participantes en la reunión de coordinadores realizada en la departamental de Comayagua

Del 18 al 20 de agosto del 2009, en la ciudad de la Ceiba, se llevó a cabo la segunda **reunión de coordinadores** y equipo de mejora Continúa de la calidad, con el objetivo de intercambiar experiencias y fortalecer algunos temas técnicos como es el uso del sistema de Información (base de Datos), revisión del set de estándares, Indicadores e instrumentos de aplicación



Visitas de Supervisión

Los técnicos del Departamento han realizado giras de supervisión y apoyo a las regiones departamentales donde se han desarrollado las siguientes acciones.

- Organizar y/ó reactivar los Comités de Mejora Continua de la Calidad a nivel de hospitales y regiones departamentales.
- Fortalecer los conocimientos de los Comités de calidad hospitalarios y Departamentales en la temática de calidad, y elaboración de Planes de mejora continúa.

- Revisión de los procesos de medición de indicadores de manera conjunta con las regiones y hospitales.

-Visitas realizadas por consultores contratados por el proyecto reforma del sector salud (**PRSS**), quienes fortalecieron el trabajo de coordinadores y equipos de mejora continua de calidad responsables de las actividades de monitoreo y evaluación a través de indicadores, capacitación, auditorías, así como la estandarización de normas, procedimientos y protocolos clínicos y de gestión.

-**Entrega de equipo** (computadoras), se han adquirida 19 computadoras, 14 adquiridas con fondos del proyecto PRSS y 5 a través de USAID , entregándose a los equipos de calidad de las Regiones Departamentales de: Atlántida (2), Colon (2), Choluteca, El Paraíso, Ocotepeque, Olancho (2) ,Santa Bárbara, Yoro (3) y Metropolitana de San Pedro Sula (2), Metropolitana de Tegucigalpa .

-Apoyo en la medición y análisis de línea base, utilizando los indicadores Clínicos y de Gestión.

-Se logro formular la” **PROPUESTA DE INTERVENCION DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN NIVEL CESARES**” la cual tiene como objetivo expandir los proceso de mejora continúa de la calidad en el nivel **CESAR** en la Región de La Paz, iniciando con experiencias piloto en las redes de Planes de Santa María, Red descentralizada de Santiago de Puringla, Red de Guajiquiro y Red de Marcala



Desarrollo el Marco de la Políticas y Sistema Nacional de Calidad

Durante el año 2009, el Departamento de Garantía de Calidad ha coordinado varias reuniones con la presencia de : Unidad de planeamiento para la gestión (U.P.E.G), Unidad de modernización del estado (UMS), Asesoría Legal, Dirección General de Regulación y el Departamento de Hospitales de la Secretaria de Salud y la Dirección Medica del Instituto Hondureño del seguridad Social (IHSS);



,de Calidad con el objetivo de enfocarse en Garantizar la atención de la Salud para que el servicio a l publico sea accesible oportuno, seguro, pertinente y de continuidad.

Todos los representantes de las unidades e instituciones antes mencionadas han concluido la importancia de establecer las políticas y un sistema de calidad que establezca las garantías explicas en relación al Acceso, Calidad, Oportunidad y protección financiera desde el punto de vista de los usuarios y su satisfacción con los servicios recibidos.

con la finalidad de iniciar un proceso para el desarrollo de una Política y un Sistema Nacional de Garantía de Calidad .

La Garantía de Calidad está intimadamente vinculada al desarrollo de la modernización del estado y los procesos de Reforma del Sector Salud,siendo explícito en los planteamientos de la Reforma la Gestión

Tomado en cuenta lo anterior el equipo mencionado ha iniciado un proceso de formulación de los términos de referencia para el consultor que apoyará en el diseño de las políticas y el sistema de garantía de la calidad para el Sector Salud del País.

Este proceso cuenta con el apoyo técnico y financiero de USAID.

Encuestas de satisfacción del Usuario

Dentro del marco de Reforma del Sector Salud, el Departamento de Garantía de Calidad de la Secretaria de Salud de Honduras, desarrolla a nivel nacional la **Estrategia de Mejora Continua de la Calidad** de los servicios de salud contenida en un **Plan Estratégico** que consta de tres grandes líneas

- 1-Orientar la organización al cliente
- 2- Garantizar la calidad de las prestaciones
- 3-Fomentar el uso eficiente de los recursos.

La línea numero 1, plantea el objetivo de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios de la red de servicios de la Secretaría de Salud mediante el conocimiento sistemático y periódico de la opinión de los usuarios de estos servicios

Para estandarizar este proceso, el Departamento de Garantía de Calidad ha elaborado el documento denominado,

“Guía metodológica para la Medición de la satisfacción de usuarios externos a través de encuestas de salida”, como un instrumento para que sea utilizado en las diferentes Unidades de Salud, de manera que los gerentes y los equipos de calidad tomen decisiones oportunas para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Dicho documento esta a la dispocision en el Departamento de Garantía de calidad incluida la base de datos para análisis de Epi-info.

