

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN LOS HOSPITALES

EXPERIENCIAS EXITOSAS

Boletín
septiembre 2010

iso a paso
n la calidad
en salud

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, a través de los Proyectos Fortalecimiento de la Salud y Mejoramiento de la Atención en Salud con el apoyo técnico y financiero de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), ha venido desarrollando el Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador, relativos al Modelo de Mejora Continua de la Calidad (MCC) y la capacitación en calidad a los recursos humanos.

De acuerdo a las experiencias presentadas en el **Foro Nacional de Calidad** realizado en septiembre 2009, es a partir del 2010 que las autoridades del MSPAS dando cumplimiento a la Política Nacional de Salud impulsa el Modelo de Mejora Continua de la Calidad ampliándolo a 28 hospitales con maternidad; por lo que el Comité Nacional de Calidad trabajo en la elaboración de 4 estándares más: Estándar 18 Lactancia Materna, Estándar 19 Infecciones Nosocomiales, Estándar 20 Desechos bioinfecciosos, Estándar 21 Calidad de agua potable y se decide extender la MCC de a 29 hospitales (un hospital especializado en la niñez).

Es a partir de febrero de 2010 que los 16 hospitales incorporados (segunda generación) cada uno de ellos con sus comités locales de calidad y los equipos de monitoreo hospitalario, fueron capacitados para el levantamiento de la Línea de Base de los 21 estándares, durante el período de octubre a diciembre del 2009; al igual que los hospitales de la primera generación estos 16 hospitales también realizaron la aplicación de los ciclos de mejora o ciclos PEVA.

Entre los meses de mayo y junio del presente año, los hospitales de la segunda generación presentaron los resultados del levantamiento de la Línea de Base, permitiendo realizar un análisis de los resultados obtenidos de aquellos estándares con bajo cumplimiento, los cuales fueron la base para la elaboración de los proyectos de Mejora .

HOSPITALES NACIONALES (Segunda Generación)

Regiones	Hospitales
Occidental	Santa Ana Metapan Chalchuapa
Central	Chalatenango
Metropolitana	Zacamil Soyapango
Paracentral	San Vicente Sensuntepeque Zacatecoluca Suchitoto
Oriental	Santiago de María Nueva Guadalupe Cuidad barrios San Francisco Gotera Santa Rosa de Lima Jiquilisco
Hospital especializado	Hospital Nacional Benjamín Bloom



ROL DE LOS EQUIPOS MONITORES DE HOSPITALES

Reuniones informativas

Es en este año que la Dirección General de Hospitales dirigida por el Dr. Julio Oscar Robles Ticas, que asignó a cada Región de Salud equipos de monitoreo hospitalarios, los cuales están conformados en su totalidad por 14 miembros entre ellos médicos y enfermeras; una de las funciones del equipo de monitoreo es realizar el monitoreo mensual a los 29 hospitales para la evaluación de los 21 estándares de calidad, haciendo énfasis en el cumplimiento de los procesos de mejora continua de la calidad. En coordinación con los equipos de monitoreo hospitalarios el Comité Nacional de Calidad del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, con el apoyo de la Asistencia Técnica de URC/USAID, realizaron en los meses de abril y mayo visitas de monitoreo y evaluación a 19 hospitales de la red nacional; a los cuales se les evaluó el levantamiento de la línea de base para los hospitales de segunda generación y a los hospitales de primera generación se les evaluó el seguimiento al cumplimiento de los 17 estándares.

Los monitoreos mensuales han demostrado con evidencias la importancia de mantener a la calidad como prioridad institucional, concientizando al personal técnico de salud sobre la aplicación de las normas en los procesos de atención.



Con el apoyo de los cinco equipos monitores hospitalarios, se verifica el cumplimiento de los estándares en los hospitales

El 13 de mayo del presente año se realizó la primera reunión con el Dr. Oscar Julio Robles Ticas, Director General de Hospitales, los equipos de monitoreo y el Comité Nacional de Calidad, para socializar el levantamiento de la Línea de Base de los 16 hospitales.

En esta reunión el Dr. Robles Ticas manifestó total apoyo para el cumplimiento y aplicación del Modelo de la Mejora Continua de la Calidad a todos los hospitales de la red nacional, asimismo felicitó a los Equipos de Monitoreo, al Comité Nacional de Calidad por los avances realizados en la auto evaluación e hizo un llamado al personal proveedor de servicios de salud a nivel hospitalario sobre el cambio de actitud para asumir el compromiso de mejorar los estándares con bajo cumplimiento.

El 9 de julio de 2010, se realizó una reunión con los equipos de monitoreo y el Comité Nacional de Calidad, con el objetivo de fortalecer el monitoreo, evaluación y supervisión a los procesos de Mejora Continua de la Calidad (MCC) en los hospitales de la Red Nacional. Se socializaron los resultados obtenidos en los 5 talleres sobre las experiencias presentadas por los hospitales en la operativización de los Planes de Mejora; además se fortaleció a los equipos de monitoreo sobre el registro de los formularios de planificación y seguimiento en los procesos de atención.

Para fortalecer el desempeño de los equipos monitores de hospitales se desarrolló el tema sobre Supervisión Facilitadora, abordando la verificación del desempeño del personal y el establecimiento de controles y procedimientos que mejoren la calidad en la prestación de la atención asimismo el fortalecimiento de las habilidades de comunicación.

Quando se trabaja en equipo los objetivos son más fáciles de lograr, ya que las experiencias personales enriquecen la dinámica grupal

Reconocimiento al esfuerzo de los comités locales de calidad

Como un reconocimiento al esfuerzo de los 29 comités locales de calidad y a todo el personal de salud involucrado en la MCC, así como para incentivar y mantener la actitud de mejora en todos los hospitales y estimular en otros el cumplimiento de normas y procesos se realiza la divulgación de algunas experiencias.

A continuación se describen las experiencias que han generado o mostrado alguna enseñanza en los procesos de atención materna y neonatal para mejorar el cumplimiento de los estándares de atención, a fin de que sean aplicados a otros hospitales.

HOSPITAL DR. JORGE MAZZINI VILLACORTA DE SONSONATE

CUMPLIMIENTO DEL ESTÁNDAR 18 SEMANA NACIONAL DE LA LACTANCIA MATERNA

Caso Nº 1

Se realizó visita de observación al hospital Nacional Dr. Jorge Mazzini Villacorta de Sonsonate, para verificar el cumplimiento de estándares en la atención materna y neonatal, con especial atención a los criterios del estándar 18, debido a que este hospital es uno de los que desarrollan un excelente trabajo en el cumplimiento de los 21 estándares.

Se observó un parto el día jueves 15 de julio de 2010, a las 9.20 a.m. la madre fue una mujer de 30 años de edad, primipara, que verificó un parto vaginal normal, un niño de 3.100 gramos y 50 centímetros. El proceso que se apreció durante la atención fue: después de la expulsión colocaron al niño en un campo estéril sobre el vientre materno, lo secaron y lo pusieron sobre el pecho desnudo de la madre, evidenciándose dos intentos de succión. Con mucha emoción la madre lo besa y lo abraza.

La Licenciada Beatriz Amarilis Girón asiste a la madre para darle comodidad al iniciar el proceso de apego precoz. Cambian la sábana húmeda del bebé por una seca y caliente y lo cubren, el niño continúa intentando succionar el pecho materno.



Al ingresar la madre a la Unidad de Recuperación con ayuda del personal de enfermería se lava las manos, para recibir a su bebé y lactarlo. Ya en esta sala el Licenciado Luís Alberto Rugamas la orientó sobre como dar lactancia materna al niño, la asiste ayudando a colocarse de lado, le explica como ponerlo y luego le coloca al bebé. Al iniciar la lactancia se observó trato cálido, el enfermero cumplió un excelente rol de consejero.

La actitud y apoyo que brinda la persona que da la consejería es muy importante en el inicio de la lactancia materna



Atención de parto a madre de 17 años, con el cumplimiento de los estándares 9, 10, 11, 12, 16, 18 todos aplicables al caso revisado en el Hospital de la Unión.

HOSPITAL SANTA ROSA DE LIMA

paso a paso
con la calidad
en salud

CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS DEL ESTÁNDAR 18

Se realizó monitoreo al cumplimiento de estándares para la atención materno neonatal en el Hospital de Santa Rosa de Lima, a través de la revisión de expedientes al azar. El primer expediente revisado registra el cumplimiento de los estándares **4, 9, 10, 11, 12, 16, 17 y 18** todos aplicables al caso revisado.

La madre de 22 años de edad, multipara, embarazo de término en fase activa; verifica parto vaginal normal, dió a luz a una niña 3,300 gramos, 47 centímetros y Apgar de 8 y 9. Se visitó a la madre en la sala de puerperio y se observó que la Licenciada da Alba Luz Sayas estaba desarrollando una charla educativa sobre Lactancia materna y cuidados básicos del recién nacido.



La Licenciada Delmy Fuentes, supervisora hospitalaria se expresa sobre el mejoramiento continuo de la calidad de esta forma: “es práctico ya que las intervenciones se hacen rápidas y son aplicables al hospital”. “Además el cumplimiento de los estándares ha permitido que en las primeras dos horas post parto se identifiquen las principales complicaciones obstétricas del post parto inmediato tales como: hematomas y hemorragias”.



1. Apego precoz



2. Alojamiento conjunto



3. Lactancia Materna exclusiva al alta



4. Consejería en Lactancia Materna



CALIDAD EN SALUD

“Es el grado en el cual los servicios de salud establecidos para las personas, la familia y la comunidad garantizan un acceso oportuno, continuo, brindándose de manera práctica con eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, seguridad, integralidad y calidez. Incluye el grado en el cual se satisface al usuario (a), dentro del

El entusiasmo, esfuerzo y apropiación de cada uno de cada uno de las y los miembros del comité local fue importante para romper con tradiciones en la prestación de servicios