



USAID  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

CALIDAD EN SALUD  
GUATEMALA

# GOTAS DE CALIDAD



EDICIÓN No. 14 1 DE JUNIO DEL 2009

## MOTIVANDO LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A TRAVÉS DEL ACOMPAÑAMIENTO

Para apoyar al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) a mejorar la calidad de la atención que se presta en la red de servicios de salud, USAID|Calidad en Salud ha utilizado la metodología de **Colaborativo**, la cual busca compartir estándares de calidad en la atención con base en las normas y la medición de esos estándares se hace por medio de indicadores y las mejores prácticas aplicadas por los servicios de salud.



Los EMCC miden indicadores, previamente definidos, que reflejan los niveles alcanzados en estándares de calidad, según las normas. Con estas mediciones, los mismos equipos identifican debilidades y ello los lleva a definir acciones para promover la mejora en la calidad de la atención. Esta medición y análisis lo realizan cada mes, descubriendo si los cambios implementados les han llevado a la mejora continua.

En cada hospital y centro de salud participante los trabajadores de salud han conformado un **Equipo de Mejoramiento Continuo de la Calidad –EMCC–**, que está pendiente de que los procesos de atención se realicen como se establece en las normas y que los datos generados se registren correctamente.

La metodología del colaborativo se ha aplicado en varios temas de salud con el fin de mejorar los estándares de calidad en la atención.

Los Equipos de Mejoramiento de la Calidad no trabajan solos, son asesorados a través de visitas y sesiones de **acompañamiento o tutoría** (llamado coaching, en inglés) en donde se realiza la supervisión y monitoreo de su trabajo. Las sesiones son conducidas por tutores que normalmente son externos al equipo y



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA  
Y ASISTENCIA SOCIAL



USAID  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

CALIDAD EN SALUD  
GUATEMALA

provienen del nivel central del MSPAS o de la Dirección de Área de Salud, y son apoyados por el equipo de USAID|Calidad en Salud.

Los tutores acompañan a los EMCC periódicamente, trabajando como parte del equipo, para ver cómo los trabajadores de salud están haciendo el trabajo y para reforzar algunas destrezas en ese mismo momento. Así, revisan si los datos registrados en las hojas de monitoreo son fidedignos, si la medición de los indicadores es adecuada y si las acciones que están realizando para mejorarlos están siendo documentadas.

Durante estas sesiones se pueden tratar temas técnicos concernientes al mejoramiento de la calidad y las acciones de salud materno infantil como lo son: la atención prenatal, la atención del parto, atención posparto, atención neonatal y la atención integral a la niñez, con énfasis en el Monitoreo y Promoción del Crecimiento de los niños de 0 a 2 años de edad. Para cada uno de estos procesos, existe en el MSPAS una ficha clínica o registro estandarizado de las normas de la atención que se debe brindar para ofrecer un servicio integral y de calidad. En las fichas los trabajadores de salud anotan los elementos de la atención que le proveen a las embarazadas, madres posparto, niños y niñas recién nacidas, lactantes y niños y niñas hasta los cinco años.

Los datos registrados en las **fichas clínicas** son imprescindibles para medir los indicadores y verificar el nivel de los

estándares de calidad. De las fichas clínicas que se llenan mensualmente en las consultas, los EMCC seleccionan 20 al azar e indican en una hoja de monitoreo si cada criterio aplicable fue cumplido o no; la suma de todos criterios permite evaluar el indicador. De acuerdo a este dato los equipos determinan cómo está la calidad de la atención y los cambios que son necesarios y desean introducir para mejorarla.

Este proceso también permite a los tutores evaluar el trabajo de los EMCC y de los demás trabajadores de salud del servicio. Por ello, en las visitas de acompañamiento, los tutores revisan las hojas de monitoreo y las comparan con algunas de las fichas clínicas elegidas. Preguntan sobre las acciones que los EMCC han emprendido para mejorar el indicador o el por qué de la falta de mejora de algún indicador.



Los tutores apoyan a los equipos de mejoramiento en aspectos técnicos, sobre educación, información y comunicación, así como en el proceso de la consejería.



USAID  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

CALIDAD EN SALUD  
GUATEMALA

Sin embargo, el trabajo del tutor no sólo se enfoca en reforzar el registro correcto de la información o sobre conocimientos técnicos, sino que abarca otros aspectos como destrezas específicas en la atención (por ejemplo, el llenado correcto de la gráfica de peso para edad), el uso correcto de materiales de información, educación y comunicación, así como la consejería que deben darle a los usuarios y usuarias sobre prácticas saludables en las distintas etapas del ciclo de vida.

Aunque para el personal de salud implementar la metodología requiere tiempo, coinciden en que vale la pena realizar el esfuerzo. Un ejemplo de ello es el **Centro de Salud La Esperanza en Quetzaltenango**, que cuenta con un Equipo de Mejoramiento Continuo de la Calidad de 10 personas, entre trabajadores de salud y personal administrativo, quienes se mantienen ocupados atendiendo aproximadamente 70 consultas diarias. Sin embargo, encuentran la motivación y el tiempo necesario para llenar correctamente las fichas clínicas y revisar la atención que proporcionan diariamente. Con ello han logrado que este Centro de Salud tenga fama en el departamento de brindar un servicio de calidad.

Uno de los resultados palpables que han generado las sesiones de acompañamiento es

la sensibilización sobre la importancia de la atención preventiva y la aplicación de las normas. Los trabajadores entienden mejor la importancia de su trabajo y son más proactivos para mejorar el servicio que brindan. Incluso son los mismos trabajadores de salud quienes les indican a los tutores cuáles son los temas que necesitan repasar. También son ellos quienes muchas veces identifican las necesidades de sus hospitales y centros de salud.

Tal es el caso del **Centro de Atención Permanente de San Cristóbal en Totonicapán**, en donde los trabajadores de salud están conscientes de la importancia de la salud de la niñez y notaron que el espacio que tienen dedicado para este servicio no es adecuado. Es por ello que la enfermera profesional Gabriela Valdés, junto con sus compañeros, tomaron la iniciativa de elaborar una propuesta para crear un Centro de Control de Crecimiento y Desarrollo de la Niñez y consiguieron el lugar donde podrían realizarlo. Esta es una muestra del interés de los trabajadores de salud en mejorar, no solamente sus capacidades individuales, sino el desempeño de todo el equipo para mejorar la calidad de atención en su servicio.

Esto demuestra que, con una mejor actitud y el compromiso colaborativo enfocado en la atención con calidad, es posible generar cambios para el beneficio de la población.

Calidad en Salud es un proyecto de asistencia técnica en apoyo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) de Guatemala. El proyecto es dirigido por University Research Co., LLC y es financiado por la Agencia de los Estados Unidos de Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de esta nota informativa es responsabilidad exclusiva de USAID|Calidad en Salud y el mismo no necesariamente refleja la perspectiva de USAID ni el Gobierno de los Estados Unidos de América.

Para más información comuníquense al:  
Proyecto USAID|Calidad en Salud, 8ª avenida 10-74, interior Las Margaritas, zona 10, Guatemala, Guatemala  
teléfono/fax: (502) 2485-5988

