

Calidad de la Atención



1995

*Conceptos
Estrategias
Prioridades*



OPS
W 84

Salazar Castellón, Mariano.
Calidad de la Atención: Conceptos, estrategias, Prioridades, 1995
Managua: Organización Panamericana de la Salud, SILAIS Granada.
49 h. il
Colaboración de la Lic. Emilia Zeledón y Dr. Octavio Torres

1.- CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD – SERVICIOS DE SALUD – ATENCION PRIMARIA EN SALUD - NICARAGUA

© Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud, Representación en Nicaragua, Complejo “Concepción Palacios”, Apartado Postal 1309, Managua, Nicaragua.
© Mariano Gerardo Salazar Castellon

Primera Edición: Nicaragua, 1996.

Las publicaciones de la Organización Panamericana de la Salud están acogidas a la protección prevista por las disposiciones del Protocolo 2 de la Convención Universal de Derechos del Autor. Las entidades interesadas en reproducir en todo o en parte alguna publicación de la OPS deberán solicitar la oportuna autorización de La Representación de OPS en Nicaragua y/o el Dr. Mariano Salazar Castellon. La Representación dará a estas solicitudes consideración muy favorable.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Secretaría de la Organización Panamericana de la Salud, juicio alguno sobre la condición jurídica de ninguno de los países, territorios, ciudades o zonas citados o de sus autoridades, ni respecto a la delimitación de sus fronteras.

La mención de determinadas sociedades mercantiles o del nombre comercial de ciertos productos no implica que la Organización Panamericana de la Salud los apruebe o recomiende con preferencia a otros análogos.

Los contenidos de esta publicación son de estricta responsabilidad del autor y no comprometen en ningún sentido a la Organización Panamericana de la Salud

Autor	Mariano Salazar C
Colaboradores	Emilia Zeledón Octavio Torres
Revisión de estilo	Mariano Salazar C

Esta es una publicación del SILAIS GRANADA con la Cooperación Técnica de la Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud

INDICE GENERAL

- ✓ Presentación
- ✓ Coordinación y Asistencia Técnica
- ✓ Conceptos Básicos
- ✓ Estrategias de Intervención y Prioridades

PRESENTACION

LA IDEA CENTRAL DE ESTA PRESENTACION ES MUY SENCILLA: LA CALIDAD ESTA AL ALCANCE DE NUESTRA MANO. NO NECESITAMOS SUMAS MILLONARIAS PARA INCREMENTAR LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD, EXIGE, SI, CAPACIDAD TECNICO PROFESIONAL, COMUNICACION INTENSA ENTRE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE SALUD Y COMPROMISO ETICO DE BRINDARLE AL PACIENTE LO MEJOR QUE ESTA DENTRO DE NUESTRAS POSIBILIDADES.

LA PRESENTACION ESTA PENSADA COMO UNA EDICION PARA PRINCIPIANTES . EL QUE QUIERA LEERLA CON OJOS DE "DOCTO" SE VA A LLEVAR UNA DECEPCION . ESTA HECHA PARA ABRIR EL TEMA, SEMBRAR INQUIETUDES, ESTIMULAR LA CREATIVIDAD Y LA IMAGINACION PARA PRACTICAR LA CALIDAD. NO PRETENDE DECIR LA ULTIMA PALABRA, NO ESTA ESCRITA EN PIEDRA, NO ES INMUTABLE NI ES INMUNE AL CAMBIO.

AQUI UD. ENCONTRARA INFORMACION "PUNTO DE PARTIDA" . HA SIDO CONCEBIDA COMO UN CAPITAL INICIAL, EL RESTO, CORRE POR CUENTA DE LOS INTERESADOS...

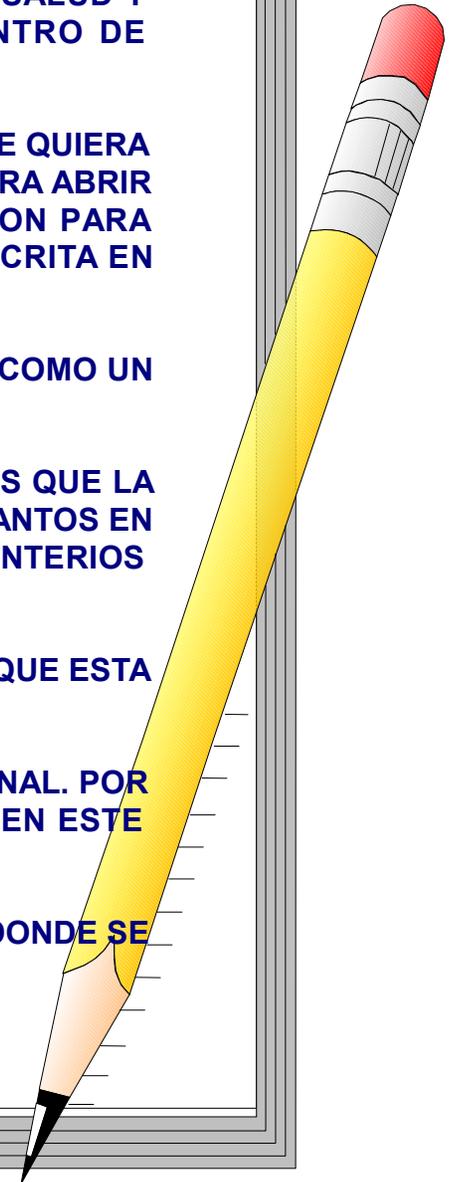
HA SIDO EDITADO EN GRAFICOS POR VARIAS RAZONES, LA PRINCIPAL DE TODAS ES QUE LA EXPERIENCIA NOS DICE QUE LOS "EMINENTES" DOCUMENTOS FORMALES, SACROSANTOS EN SU FORMA Y ESENCIA, TERMINAN GRITANDO MUY BIEN GRACIAS DESDE LOS CEMENTERIOS DE IDEAS INTERESANTES...LOS ARCHIVOS DE TODOS NOSOTROS.

BIENVENIDOS AL MUNDO DE LA CALIDAD...QUE LA FUERZA LOS ACOMPAÑE!!!!...POR QUE ESTA PRESENTACION LLEGA HASTA EL SLIDE 41.

GRACIAS POR LA PACIENCIA DE ESCUCHARNOS, SI ACASO SOBREVIVE HASTA EL FINAL. POR FAVOR, INTERRUMPA, INTERVENGA, SIENTASE DUEÑO DEL TIEMPO QUE INVIERTE EN ESTE MOMENTO.

NOS VEMOS ...Y LA PROXIMA VEZ ESPERAMOS ESTAR SENTADOS EN UN AUDITORIO DONDE SE PRESENTAN EXPERIENCIAS BIEN SUCEDIDAS DE LA CALIDAD EN SALUD.

PD: EL TEMA...LES VA A ENCANTAR!!!!



COORDINACION Y ASISTENCIA TECNICA

COORDINACION GENERAL

DR. OCTAVIO TORRES
DIRECTOR SILAIS

COORDINACION OPERATIVA

LIC. EMILIA ZELEDON
DIRECCION ADMINISTRACION EN
SALUD

COORDINACION EJECUTIVA

ESPECIALISTAS DEL EQUIPO DE
DIRECCION DEL SILAIS

DIRECTORES MUNICIPALES Y/O DE
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

COORDINADORES DE CIRCULOS
DE CALIDAD

ASISTENCIA TECNICA

DR. MARIANO SALAZAR
CASTELLON
CONSULTOR OPS/OMS



PARTE 1RA.

CONCEPTOS BASICOS DE REFERENCIA

CALIDAD DE LA ATENCION EN EL SILAIS GRANADA

EVOLUCION DEL ABORDAJE DE LA CALIDAD



LA CALIDAD COMO PRESUPUESTO DE LA EXCELENCIA DE LOS AGENTES PRODUCTIVOS CARACTERISTICAS

- LA REFERENCIA AL GRADO DE CAPACITACION CIENTIFICA Y TECNOLOGICA DE LOS AGENTES PRODUCTIVOS, CONCOMITAMENTE CON PROCESOS INFORMALES DE EVALUACION POR SUS PARES, ES SUFICIENTE PARA DEFINIR LA CALIDAD DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE PRODUCEN.

-- UN ELEVADO NIVEL DE CAPACITACION O DE REPUTACION DE LOS AGENTES PRODUCTIVOS CONFIERE LA "MEDALLA" DE LA CALIDAD. ESTA IDEA ES GENERALMENTE EQUIVALENTE A LA DE LA "EXCELENCIA" Y EXPRESA UNA PRESUNCION DE CUALIDAD INTRINSICA O BIEN UN RECONOCIMIENTO DEL MERITO POR LA COMUNIDAD DE PRODUCTORES INVOLUCRADOS EN ACTIVIDADES SIMILARES.

-- TRATASE ENTONCES DE UNA EVALUACION INFORMAL ENTRE PARES O MIEMBROS DE UNA CORPORACION.

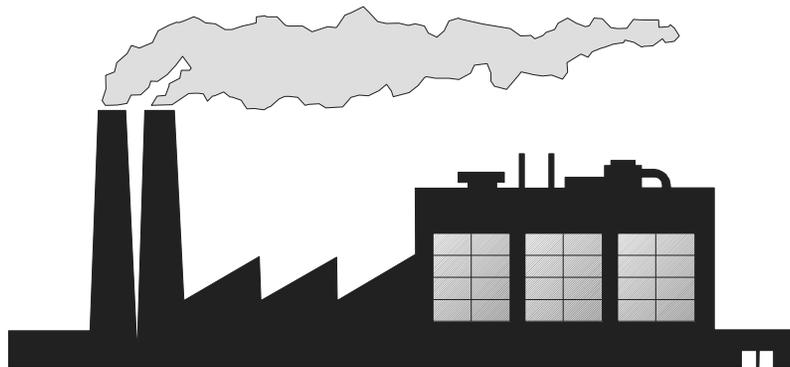
-- EJEMPLO: EN UN HOSPITAL, LA FORMACION DIFERENCIADA DE LOS MEDICOS Y OTROS RECURSOS HUMANOS, PARALELAMENTE CON LA ACTUALIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA ES LO QUE CORRESPONDE FRECUENTEMENTE AL JUICIO DE CALIDAD.



NOSOTROS SOMOS LA CALIDAD...!!!

LA CALIDAD ES PRESUPUESTA COMO ATRIBUTO DE LOS AGENTES Y DE LOS MEDIOS CON QUE TRABAJAN

EL CONTROL DEPARTAMENTAL DE LA CALIDAD CARACTERISTICAS



- SE ESTABLECE UN ORGANO O DEPARTAMENTO ESPECIFICO DE CONTROL INTERNO DE LOS PRODUCTOS.
- EL CONTROL DE CALIDAD PASA A SER ATRIBUCION DE UN GRUPO DE ESPECIALISTAS QUE ACTUAN CON POSTERIORIDAD AL PROCESO DE PRODUCCION IMPECCIONANDO LOS PRODUCTOS.
- EL METODO DE IMPECCION SE APLICA A CADA ITEM PRODUCIDO , LUEGO SE UTILIZAN TECNICAS DE MUESTREO
- REQUIERE EL ESTABLECIMIENTO DE NORMAS Estrictas DE CALIDAD PARA VALORAR LAS VARIACIONES DE LAS CARACTERISTICAS DE LOS PRODUCTOS.
- LA EXPECTATIVA DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE CALIDAD DEPENDE DEL TRABAJO DE DETERMINADOS INDIVIDUOS QUE MANTIENEN LA VIGILANCIA PARA QUE LOS PRODUCTOS QUE SALEN DE LAS LINEAS DE PRODUCCION CORRESPONDAN A LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS ADOPTADAS POR LA EMPRESA.
- EJEMPLO EN SALUD: ANALISIS DE FALLECIDOS.

EL CONTROL DE LA CALIDAD APARECE COMO UNA FUNCION ESPECIALIZADA DENTRO DE LA DIVISION TECNICA DEL TRABAJO

LA GARANTIA DE LA CALIDAD

CARACTERISTICAS

- COLOCA LA PREOCUPACION EN LA DETECCION PREVENTIVA DE LAS FALLAS O DEFECTOS DE LOS PRODUCTOS ACTUANDO DESDE EL MOMENTO DEL DISEÑO O PLANIFICACION HASTA LA ELABORACION Y COMERCIALIZACION DEL PRODUCTO
- LAS NORMAS DE CALIDAD SON ESTABLECIDAS POR UN DEPARTAMENTO ESPECIALIZADO Y POSTERIORMENTE SON REPASADAS AL CONJUNTO DE LA EMPRESA
- EL DEPARTAMENTO ASUME LA TAREA CENTRALIZADA DE COORDINAR LA DIRECCIONALIDAD TECNICA Y ADMINISTRATIVA DEL PROCESO DE CALIDAD
- EL OBJETIVO PRINCIPAL ES REDUCIR LOS GRANDES COSTOS RESULTANTES DE LA DETECCION A POSTERIORI DE LOS PRODUCTOS DE MALA CALIDAD

-
EN SALUD, ESTA ETAPA SE HA MANIFESTADO COMO LA ELABORACION DE ESTRATEGIAS TANTO PARA LA EVALUACION DE CALIDAD COMO PARA LA IMPLEMENTACION DE NORMAS Y PATRONES DE CONDUCTA CLINICA A TRAVES DE PROGRAMAS LOCALES Y NACIONALES



LA GESTION O CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL CARACTERISTICAS

- DIFUSION DE LA RESPONSABILIDAD POR LA CALIDAD PARA EL CONJUNTO DE DIRIGENTES Y TRABAJADORES DE LA UNIDAD

- ADOPCION DE METODOS PARTICIPATIVOS

- FUERTE MOVILIZACION INTERNA DE RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS



- LA CALIDAD PASA A SER CONTROLADA SISTEMATICAMENTE POR EL CONJUNTO DE LA EMPRESA

- ENFASIS EN LA EDUCACION CONTINUA DEL PERSONAL DE LINEA

- INCENTIVO A LA FORMACION DE EQUIPOS O CIRCULOS DE CALIDAD

- COOPERACION DE CONSULTORES EXPERIENTES

- INVOLUCRAMIENTO DE LIDERES INTERNOS FUERTES

- CONTRIBUCION DE INDIVIDUOS CON HABILIDADES DE PROPONER INICATIVAS INEDITAS Y CREATIVAS

- APRENDER COMO PROCESOS PARCIALES SE ARTICULAN ENTRE CLIENTES INTERNOS PARA SATISFACER AL CLIENTE EXTERNO

FACTORES QUE FAVORECEN ESTE PROCESO:

QUE ES Y QUE NO ES LA CALIDAD

"No hay límite para la calidad que se puede producir, ni aún en el trabajo mas humilde". Dave Thomas

CALIDAD ES...

UNA FILOSOFIA
AJUSTARSE A STANDARES
PREVISION
SEGUIR UNA GUIA ESPECIFICA
UN PROCESO DURADERO
COMPROMISO
APOYO DE LOS SUPERIORES
ACTITUD POSITIVA
LLEGAR A ACUERDOS
VOLUNTAD DE COMUNICACION
COMPRESION DE SU PROPIO
PROCESO DE TRABAJO
PREVER LAS POSIBILIDADES DE
ERROR
OTROS: OPINE UD...

CALIDAD NO ES...

UN ARREGLO RAPIDO
SOLO HACER BIEN LAS COSAS
PURA INSPECCION
UNA ACTITUD CONFORMISTA
UN PROGRAMA DE MOTIVACION
COINCIDENCIAS
RESOLUCIONES AL AZAR
HACER SUS PROPIAS COSAS
DATOS AISLADOS
ADIVINANZAS
DETECCION DE ERRORES AL
FINAL
OTROS: OPINE UD...

BASES DE LA CALIDAD EN SALUD

" Son la base para sus objetivos de calidad, tanto personales como organizacionales. Muchas de ellas son intangibles no se pueden tocar ni medir, pero ningún programa de calidad puede tener éxito sin ellas"



DEFINICION OPERACIONAL DE CALIDAD EN SALUD

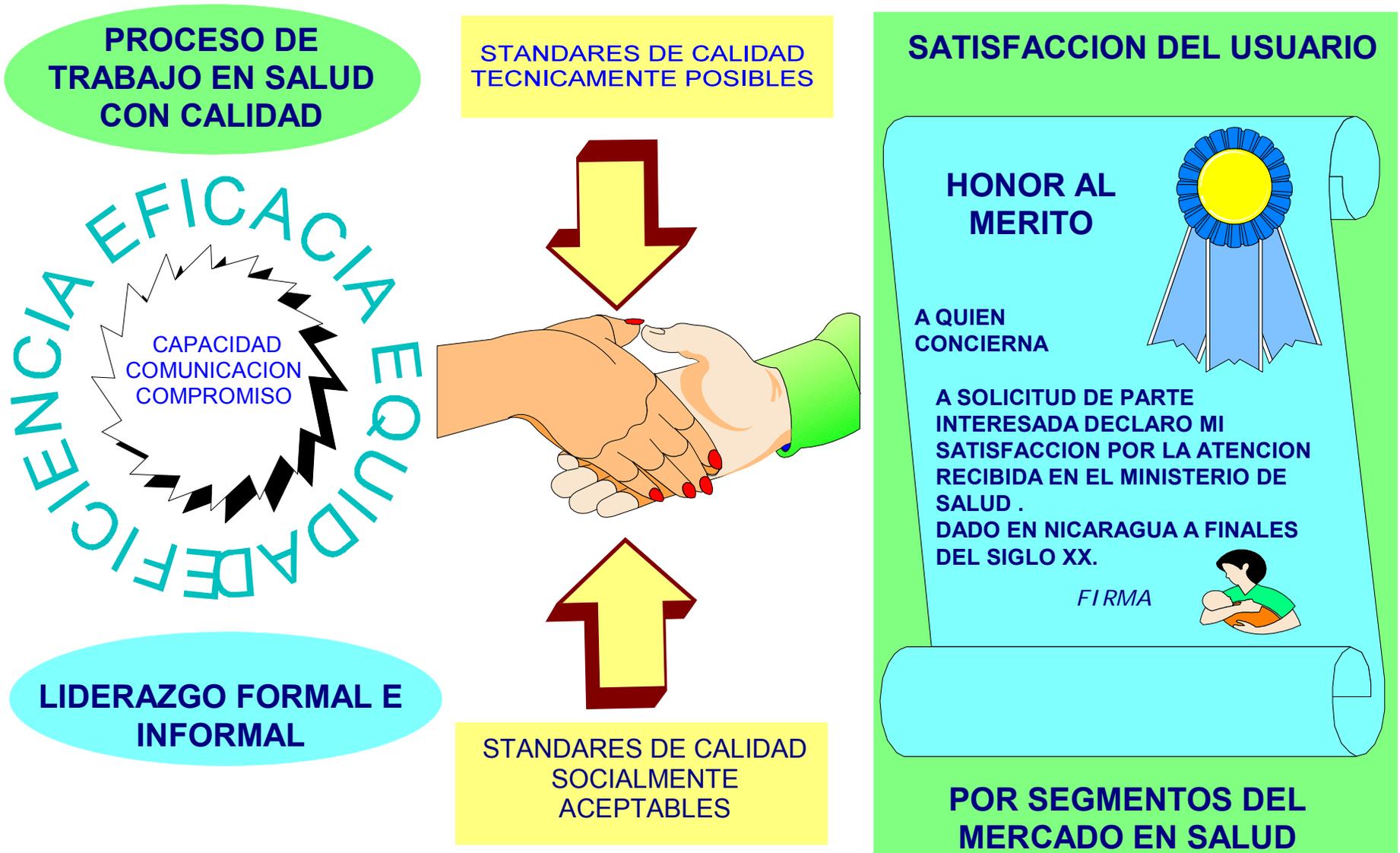
EXPRESADAS EN
STANDARES DE
CALIDAD
TECNICAMENTE
POSIBLES Y
SOCIALMENTE
ACEPTABLES

...ES EL **CONJUNTO DE**
CARACTERISTICAS OBJETIVAS Y
SUBJETIVAS DE UN PRODUCTO
SANITARIO PERCIBIDAS POR LOS
USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE
SALUD DE UN DETERMINADO
SEGMENTO DEL MERCADO,
CAPACES DE SATISFACER SUS
NECESIDADES DE CUIDADOS Y DE
CREAR LEALTAD CON LA
INSTITUCION PRESTADORA DE
SERVICIOS

OBTENIDAS A
PARTIR DE LAS
CAPACIDADES
DISPONIBLES DE
RESPUESTA
INSTITUCIONAL
EN UN NIVEL DE
RESOLUCION
DETERMINADO

CONSTRUIDAS EN EL MARCO DE UNA CULTURA DE
LIDERAZGO, CAPACIDAD, COMUNICACION Y
COMPROMISO QUE PRIVILEGIA LA REINGENIERIA
O MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS
DE TRABAJO EN SALUD EN FUNCION DEL
SERVICIO AL PACIENTE

SATISFACCION DEL USUARIO: EJE DEL PROCESO DE TRABAJO EN SALUD CON CALIDAD



PARTE 2DA.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCION Y PRIORIDADES

CALIDAD DE LA ATENCION EN EL SILAIS GRANADA

ESTRATEGIAS DE INTERVENCION Y PRIORIDADES

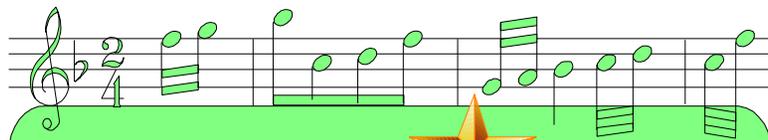


ESTRATEGIA

MOVIMIENTO DE CIRCULOS DE
CALIDAD Y HUMANIZACION DE LA
ATENCION

CALIDAD DE LA ATENCION SILAIS GRANADA

CIRCULOS DE CALIDAD: CARACTERISTICAS, MODUS OPERANDI, OBJETIVOS



CARACTERISTICAS

VOLUNTARIEDAD EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACION

AUTOGESTION DE LOS SERVICIOS SIN SEÑALAMIENTOS DE DEDO Y PRIORIZANDO PONER NUESTRA CASA EN ORDEN

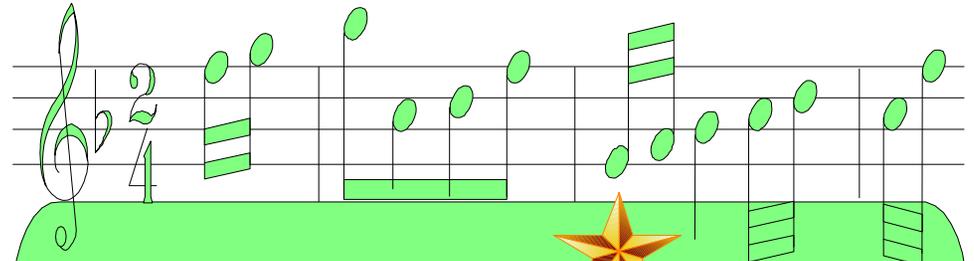
ENTRENAMIENTO EN LA SOLUCION SISTEMATICA DE PROBLEMAS Y LA COORDINACION DE GRUPOS DE TRABAJO EFICIENTES

FORMAN PARTE DE LA FILOSOFIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

CIRCULOS DE CALIDAD



SILAIS GRANADA



MODUS OPERANDI

INTEGRADO POR CUATRO A DIEZ VOLUNTARIOS QUE DESARROLLAN TRABAJO DE GRUPO DE MANERA NATURAL

EL GRUPO NO EQUIVALE A TODO EL PERSONAL DE ESE SERVICIO

REUNIONES DE TRABAJO DE CORTA DURACION EN HORARIO LABORAL

GRUPO SELECCIONA LOS PROBLEMAS A PARTIR DE HECHOS NO DE OPINIONES, ANALIZA, PROPONE, TOMA INICIATIVAS, DA SEGUIMIENTO Y EVALUA LAS SOLUCIONES ACEPTADAS Y LOS RESULTADOS ACORDADOS CON LA GERENCIA

OBJETIVOS

PARTICIPACION ORGANIZADA Y VOLUNTARIA DE LOS TRABAJADORES

DESARROLLO DE LAS CAPACIDADES DE ANALISIS DE PROBLEMAS REALES, FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE TRABAJO Y HABILIDADES TECNICO PROFESIONALES.

FORTALECIMIENTO DE UNA CULTURA DE LIDERAZGO, COMUNICACION, CAPACIDAD Y COMPROMISO

CIRCULOS DE CALIDAD COMO PARTE DE LA CULTURA INSTITUCIONAL

APOYO INSTITUCIONAL

RED DE CIRCULOS DE CALIDAD POR NIVELES DE RESOLUCION

APOYO INSTITUCIONAL

PROMOCION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

PROMOCION DE UN CODIGO DE ETICA DEL PERSONAL DE SALUD PARA LA ATENCION.

AUDITORIA MEDICA , DISCUSION DE CASOS CLINICOS Y REVISION DE REGISTROS MEDICOS

ANALISIS DE PRODUCTIVIDAD Y COSTOS

FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCION

PREVENCIÓN Y CONTROL DE INFECCIONES

CULTURA DE CALIDAD

EDUCACION PERMANENTE EN SERVICIO

IDENTIFICACION DE EVENTOS CENTINELA PARA LA ATENCION DEL PACIENTE

SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL PACIENTE

ENCUESTAS DE OPINION A LOS TRABAJADORES DE LA SALUD

FOROS COMUNITARIOS

COMUNICACION SOCIAL EN SALUD

OTROS...

PRODUCTO SANITARIO CON CALIDAD !!!



ASPECTOS CRITICOS DE LA ORGANIZACION DEL MOVIMIENTO DE CIRCULOS DE CALIDAD EN SALUD

DECISION POLITICA

**CLARIDAD
CONCEPTUAL Y
METODOLOGICA**

**IDENTIFICACION DE
LA RED DE AMIGOS
DE LA CALIDAD**

**ORGANIZACION
VOLUNTARIA DE
LOS CIRCULOS DE
CALIDAD**

**LANZAMIENTO DEL
MOVIMIENTO Y
ACREDITACION DE CADA
CIRCULO DE CALIDAD**

**DEFINICION DE UN
PROGRAMA DE APOYO
INSTITUCIONAL**

**COMUNICACION SOCIAL
EN ACCION ALREDEDOR
DE LA CALIDAD**

**TALLERES DE
TRABAJO: QUE
HEMOS HECHO POR
LA CALIDAD Y QUE
PROBLEMAS
TENEMOS?**

**EVALUACION DE
RESULTADOS...QUE SE
HA MEJORADO**

**RATIFICACION DE LA
DECISION POLITICA
DE SEGUIR
ADELANTE**

QUE HACER PARA INTEGRAR UN CIRCULO DE CALIDAD ...?



QUIENES SOMOS LOS AMIGOS DE LA CALIDAD EN NUESTRA UNIDAD DE SALUD?



POR QUE NO INTEGRARNOS EN CIRCULOS DE CALIDAD POR CENTROS DE PRODUCCION DE SERVICIOS..?

CIRCULOS DE CALIDAD



SILAIS GRANADA

Y... COMO HACEMOS ???

NOS UNIMOS VOLUNTARIAMENTE 4 O 10 TRABAJADORES DE LA SALUD DE UN MISMO CENTRO DE PRODUCCION Y...:

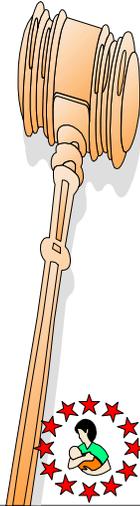
- * NOS INSCRIBIMOS EN LA SEDE DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD EN SALUD EN LA SEDE DEL SILAIS
- * NOS TOMAMOS UN TIEMPO PARA LLENAR LOS REQUISITOS DE ACREDITACION COMO CIRCULO DE CALIDAD
- * PRESENTAMOS UN PROGRAMA DE TRABAJO
- * ASISTIMOS A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE APOYO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD
- * SI QUEREMOS, NOS DISOLVEMOS COMO CIRCULO DE CALIDAD...SIN NINGUNA CONSECUENCIA

**ACTA DE CONSTITUCION
CIRCULO DE CALIDAD
"ATENCION INTEGRAL A LA
MUJER Y A LA NINEZ"**

NOSOTROS,
TRABAJADORES DE LA
SALUD DEL CENTRO DE
PRODUCCION DE
PEDIATRIA "A" DE LA
UNIDAD DE SALUD "JUAN
PEREZ" DE MANERA
VOLUNTARIA NOS
INTEGRAMOS COMO UN
CIRCULO DE CALIDAD .

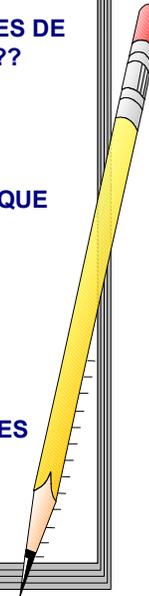
DADO EN LA CIUDAD DE
GRANADA EL 03 DE ABRIL
DE 1995.

A MIRANDA J MENDIETA
R MUNGUIA M SOBALBARRO
E CISNEROS C MONTANER



**CONOCIENDO MEJOR A NUESTROS
PACIENTES ..**

- * QUE OPINION TIENEN LOS PACIENTES DE LA CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO ??
 - * CUAL ES LA MISION Y EL PERFIL DE SERVICIOS QUE UDS. BRINDAN ??
 - * CUAL ES EL PERFIL DE PACIENTES QUE UDS. RECIBEN ??
 - * QUE SE PRONEN HACER DE INMEDIATO PARA MEJORAR :
- LA CALIDAD DE SU SERVICIO
EL CONOCIMIENTO DE LOS PACIENTES
LA ORGANIZACION DE SU SERVICIO



**DECIDIENDO QUE STANDARES DE
CALIDAD VAMOS A UTILIZAR ??**

EN EL PLANO PROFESIONAL
(SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS DE
ATENCION)

EN EL PLANO PERSONAL
(ACTITUDES, CONDUCTAS Y DESTREZAS
VERBALES)



**FORMANDO UN GRUPO GANADOR DE LA
SATISFACCION DEL PACIENTE...**

REDISEÑANDO LOS
PUESTOS DE TRABAJO

ESTABLECIENDO LAS
CALIFICACIONES DEL
PERSONAL PARA EL
DESEMPEÑO

ADIESTRANDO PARA LA
CALIDAD

DESARROLLANDO EL
LIDERAZGO POR LA
CALIDAD

ALENTANDO UN
AMBIENTE DE
RESPALDO DENTRO DE
LA ORGANIZACION



PERMANENTEMENTE....

PARTICIPANDO EN ENCUENTROS DE TRABAJO
PARA DESARROLLAR CONOCIMIENTOS,
HABILIDADES Y DESTREZAS EN:

- * ANALISIS DE PROBLEMAS REALES DE SERVICIOS DE SALUD
- * FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS DE TRABAJO
- * TEMAS ESPECIFICOS EN EL PLANO TECNICO PROFESIONAL



**CIRCULOS DE CALIDAD
EN...
ACCION !!!**

HUMANIZACION DE LA ATENCION: DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

DERECHOS

- ✓ ACCESO IMPARCIAL AL TRATAMIENTO O ALOJAMIENTO DISPONIBLE.
- ✓ TRATAMIENTO RESPETUOSO Y DIGNO EN TODO MOMENTO
- ✓ PRIVACIDAD PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD
- ✓ EN EL MANEJO DE LA INFORMACION REFERENTE A SU ENFERMEDAD.
- ✓ SEGURIDAD PERSONAL RAZONABLE EN LA MEDIDA QUE LAS PRACTICAS Y LAS INSTALACIONES LO PERMITAN.
- ✓ CONOCER LA IDENTIDAD Y LA POSICION PROFESIONAL DE LAS PERSONAS QUE LE ESTAN PRESTANDO EL SERVICIO Y EL NOMBRE DEL PROFESIONAL DE LA SALUD A CARGO DE SU TRATAMIENTO.
- ✓ OBTENER DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DE SU TX. LA INFORMACION COMPLETA Y ACTUALIZADA DEL DGX, TX. Y PROGNOSIS.
- ✓ ACCESO A PERSONAS AJENAS AL PERSONAL QUE LO ATIENDE A TRAVES DE VISITAS Y DE MANERA VERBAL Y ESCRITA.
- ✓ PARTICIPAR, RAZONABLEMENTE INFORMADO, EN LAS DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRATAMIENTO.
- ✓ CONSULTAR CON OTRO ESPECIALISTA
- ✓ REHUSAR EL TX. HASTA DONDE SE LO PERMITA LA LEY.

DEBERES

- ✓ SUMINISTRO, DENTRO DE SUS POSIBILIDADES , DE INFORMACION PRECISA Y COMPLETA SOBRE SU ENFERMEDAD.
- ✓ SEGUIR EL PLAN DE TRATAMIENTO RECOMENDADO POR EL PRINCIPAL PROFESIONAL RESPONSABLE DE SU CUIDADO.
- ✓ ASUMIR LAS CONSECUENCIAS DE SUS ACCIONES SI REHUSA RECIBIR EL TX. O NO SIGUE LAS INSTRUCCIONES TERAPEUTICAS CORRESPONDIENTES.
- ✓ OBSERVAR REGLAMENTOS Y ESTATUTOS DEL HOSPITAL .
- ✓ SER CONSIDERADO CON LOS DERECHOS DE LOS DEMAS PACIENTES Y PERSONAL DEL HOSPITAL, CON LA PROPIEDAD DE OTRAS PERSONAS Y DE LA UNIDAD DE ATENCION, Y DE CONTROLAR EL RUIDO, EL HUMO Y EL NUMERO DE VISITANTES PERMITIDO.

LA CLAVE ESTA EN ORGANIZAR DE MANERA PRACTICA EL RESPETO A LOS DERECHOS Y LA PROMOCION DE LOS DEBERES. EXISTEN OTROS ASPECTOS DE LA HUMANIZACION DE LA ATENCION LIGADOS A LOS AGENTES DE PRODUCCION DE SERVICIOS: TECNOLOGIA, INFRAESTRUCTURA, OTROS; QUE HAY QUE TOMAR EN CONSIDERACION.

ESTRATEGIA

PRODUCCION DE INFORMACION
PARA
LA GERENCIA DE LA CALIDAD

CALIDAD DE LA ATENCION SILAIS GRANADA

QUE NECESITAMOS SABER PARA LA GERENCIA DE LA CALIDAD ?

LA ESTRUCTURA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION

EL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO

LA OPINION DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD

LA ORGANIZACION DEL PROCESO DE PRODUCCION DE SERVICIOS

COMO CONOCEMOS LA ESTRUCTURA DE LA CALIDAD DE LA ATENCION ?

A TRAVES DE...

EJEMPLOS

ESTANDARES MINIMOS OBLIGATORIOS CLASIFICADOS EN NIVELES DE DESARROLLO REFERENTES A LA ORGANIZACION DE LA ATENCION MEDICA, AREAS TECNICAS Y DE APOYO, DOCUMENTACION EDILICIA, ESTRUCTURA FISICO FUNCIONAL E INSTALACIONES.



INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCION MEDICA ESPECIFICADA POR SERVICIOS, ESPECIALIDADES Y PROGRAMAS DE ATENCION.



ESTANDARES MINIMOS NO OBLIGATORIOS , CLASIFICADOS EN NIVELES DE DESARROLLO, PARA LOS SERVICIOS DE CUIDADOS CRITICOS, NEONATOLOGIA, MEDICINA NUCLEAR, TERAPIA RADIANTE, REHABILITACION, SERVICIO SOCIAL, BIBLIOTECA, GARANTIA DE LA CALIDAD

ORGANIZACION DE LA ATENCION MEDICA.
ITEM: CONTINUIDAD DE LA ATENCION MEDICA

NIVEL 01: POSEE UNA DIRECCION MEDICA QUE CONDUCE LA ATENCION Y ASUME SU RESPONSABILIDAD, ASI COMO SU SUPERVISION. LA CONTINUIDAD ESTA BASADA EN LOS MEDICOS DE GUARDIA. CUENTA CON PROFESIONALES ESPECIFICAMENTE ENCARGADOS DEL SEGUIMIENTO DE LOS INTERNADOS, CON RECORRIDO DIARIO DE SALA.

NIVEL 02:

SERVICIO DE EMERGENCIA
ALGUNOS INDICADORES DE CALIDAD:

PRECISION EN EL SEGUIMIENTO DE CASOS CON RESULTADOS DE PRUEBAS ANORMALES.
PERTINENCIA DE LAS INSTRUCCIONES AL PACIENTE AL DARLO DE ALTA
MORTALIDAD EN LAS PRIMERAS 24 HRS
PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA ADMISION Y LA EVALUACION POR PARTE DE LA ENFERMERA
LESIONES CON AGUJAS CONTAMINADAS
PACIENTES QUE ESPERAN MAS DE X HRS

COMO CONOCEMOS EL GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO ?

A TRAVES DE...

ENCUESTAS ESCRITAS Y TELEFONICAS A GRUPOS DE ENFOQUE

ENTREVISTAS PERSONALES

EJEMPLO (SIMPLIFICADO)



TARJETA DE INFORMACION DEL PACIENTE GERTRUDIS MEDINA

**EL HOSPITAL DE LA CIUDAD APRECIA SUS COMENTARIOS
SERVICIO DE GINECOOBSTETRICIA**

	EXELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
PROCEDIMIENTOS DE ADMIISION	X			
CALIDAD DEL CUIDADO		X		
MEDICOS	X			
ENFERMERAS	X			
COMIDA	X			

EXISTEN DIFERENTES TECNICAS PARA INFORMAR EL GRADO DE SATISFACCION. POR EJEMPLO:

- INDICES DE SATISFACCION COMPUESTOS**
- TARJETAS DE INFORMACION**
- ESTANDARES DE DESEMPEÑO DE SERVICIOS**
- COMPARACION CON OTROS SERVICIOS**
- MAPAS PERCEPTUALES Y CALIFICACION DE ATRIBUTOS**

COMO CONOCEMOS LA OPINION DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD ?

A TRAVES DE...

ENCUESTAS DE OPINION

**ASAMBLEAS
ENTREVISTAS
PERSONALES**

EJEMPLO (SIMPLIFICADO)

PONGA UNA MARCA EN EL RECUADRO QUE MEJOR REFLEJE SU NIVEL DE ACEPTACION A LA PREGUNTA. NO ESCRIBA SU NOMBRE O DEPARTAMENTO. GRACIAS POR SU COOPERACION.

ACUERDO

NEUTRAL

DESACUERDO

PARECE MAS IMPORTANTE LA CANTIDAD DE TRABAJO QUE HAGO QUE SU CALIDAD.

X

FRECUENTEMENTE SE DA RECONOCIMIENTO A LOS EMPLEADOS CUANDO HACEN BIEN SU TRABAJO

X

ME SIENTO PRESIONADO

X

COMO CONOCEMOS LA ORGANIZACION DEL PROCESO DE PRODUCCION DE SERVICIOS ?

- ✓ IDENTIFICANDO LOS CENTROS DE PRODUCCION FINALES, DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO QUE APOYAN EL (LOS) PRODUCTOS SANITARIO (S) BAJO LA RESPONSABILIDAD DE MI SERVICIO Y MONITOREANDO, CON RELACION A EL (LOS) MISMOS:
- EL COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE COBERTURA, CONCENTRACION, DEPENDENCIA TERRITORIAL Y PRODUCCION
- EL RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO Y DE APOYO GENERAL Y ADMINISTRATIVO.
- LA PRODUCTIVIDAD, DOTACION, ESTRUCTURA Y COMPOSICION DE LA FUERZA DE TRABAJO EN SALUD .
- EL GASTO TOTAL Y UNITARIO POR CENTRO DE PRODUCCION Y SU COMPOSICION POR GASTOS DIRECTOS E INDIRECTOS Y SU ESTRUCTURA PORCENTUAL CON RELACION AL ESTABLECIMIENTO.

ESTRATEGIA

NORMALIZACION DE LOS SISTEMAS
DE PRODUCCION DE SERVICIOS

CALIDAD DE LA ATENCION SILAIS GRANADA

COMPONENTES Y ELEMENTOS DE LA NORMALIZACION

ESTRUCTURA ORGANICA

- ✓ DEFINICION DE LA UNIDAD
- ✓ LINEAS DE AUTORIDAD
- ✓ ATRIBUCIONES
- ✓ AREA FISICA Y DISPOSICION
- ✓ PERSONAL ASIGNADO

PERFIL DE LOS CARGOS

- ✓ NATURALEZA DEL TRABAJO: EJECUCION, SUPERVISION, DIRECCION.
- ✓ TAREAS TIPICAS
- ✓ CONDICIONES QUE DEBEN REUNIR
- ✓ FORMA DE CONTRATACION

RUTINAS OPERATIVAS

- PROCEDIMIENTOS
 - ✓ CONSIDERACIONES PRELIMINARES
 - ✓ OBJETIVOS
 - ✓ MATERIALES Y EQUIPO
 - ✓ ORIENTACION
 - ✓ MODELOS DE FORMULARIOS

EJEMPLO DE NORMALIZACION DE UN SERVICIO: ASPECTOS SELECCIONADOS

DEFINICION DE LA UNIDAD: (CONSULTA AMBULATORIA)

ES UNA UNIDAD DESTINADA A LA ATENCION DE PACIENTES PARA DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO, A TRAVES DE LA EJECUCION DE ACCIONES DE PROMOCION, PREVENCIÓN, RECUPERACION Y REHABILITACION, DIRIGIDAS AL INDIVIDUO, LA FAMILIA Y EL MEDIO, CUANDO SE COMPRUEBA QUE NO HAY NECESIDAD DE INTERNACION.

• ATRIBUCIONES: (ALGUNAS)

- ✓ SUMINISTRAR UNA MAYOR RENTABILIDAD A LAS CAMAS DEL HOSPITAL
- ✓ MANTENER PROGRAMAS DE EVALUACION DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS
- ✓ PARTICIPAR DE PROGRAMAS DE INVESTIGACION Y ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD

RUTINA: SELECCION E INSCRIPCION DEL PACIENTE (PASOS SELECCIONADOS)

AGENTE	OPERACION
RECEPCIONISTA	RECIBE AL PACIENTE Y PROCEDE A UNA PRESELECCION, COMPROBANDO SUS CONDICIONES PARA LA INSCRIPCION. DA INSTRUCCIONES SOBRE LA DOCUMENTACION NECESARIA ANOTA LA PRIMERA CONSULTA DEL PACIENTE PROCEDE A LA INSCRIPCION LO REMITE AL AMBULATORIO, ETC

ESTRATEGIA

MERCADEO DE LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN

CALIDAD DE LA ATENCIÓN SILAIS GRANADA

ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA DE MERCADEO DE LA CALIDAD



EJEMPLO DE SELECCION DE MERCADO Y PRODUCTOS

QUE PRODUCTOS SANITARIOS DE LA LINEA MATERNO INFANTIL PROMOVERIA UD. EN ESTOS SEGMENTOS DEL MERCADO, DESDE QUE CENTROS DE PRODUCCION DE SERVICIOS Y CON QUE ATRIBUTOS DE CALIDAD????

EDAD	SEXO		LOCALIDAD
	MUJER	HOMBRE	
18 - 50	x		GRA NAN DIR
12 - 18		x	GRA NAN DIR
< 12	x		GRA NAN DIR
	< 100	500 1000	
INGRESO MENSUAL US\$			

EN TERMINOS MUY GENERALES Y A MANERA DE EJEMPLO, SE OBSERVA QUE LA SEGMENTACION DEL MERCADO QUE EFECTUAN LAS EMPRESAS DE SALUD, PUBLICAS O PRIVADAS, CONSIDERAN VARIABLES ECONOMICAS Y GRUPOS ESPECIFICOS DE POBLACION SEGUN CICLO DE VIDA FISIOLÓGICA: NIÑOS, MUJERES EN EDAD FERTIL, ADULTOS, ANCIANOS.

ASIMISMO, SE PUEDE OBSERVAR UNA SEGMENTACION POR TIPO DE PATOLOGIA O ESPECIALIDADES MEDICAS: OFTALMOLOGIA, CANCEROLOGIA, GINECOBSTETRICIA.

LA SEGMENTACION DE MERCADO ES UN ARTE Y NO UNA CIENCIA. EL CRITERIO IMPORTANTE PARA SELECCIONAR UNA U OTRA DIMENSION PARA LA SEGMENTACION, O ALGUNA COMBINACION, ES CUAL ESQUEMA SE ENCARGA MEJOR DE LAS NECESIDADES Y LAS DIFERENCIAS DISTINTIVAS Y SIGNIFICATIVAS DE LA CLIENTELA DE LOS SERVICIOS DE SALUD PUBLICOS O PRIVADOS EN SU COMPORTAMIENTO DE COMPRA SOCIAL O EFECTIVA

EJEMPLO DE PLANEACION DE UN PRODUCTO SANITARIO : LA ATENCION A LA MUJER EMBARAZADA

LA SE LECCION DEL MERCADO Y LAS SELECCIONES DE PLANEAMIENTO DEL PRODUCTO SE DEBEN A MENUDO REALIZAR CONJUNTAMENTE.

SI UD. SELECCIONARA DE LA LINEAS MATERNO INFANTIL EL PRODUCTO "CONSULTA AMBULATORIA A LA MUJER EMBARAZADA" EN EL SEGMENTO DE MERCADO DE 18 - 50 AÑOS, CASCO URBANO DE NANDAIME, CON INGRESO MENSUAL DE < US\$ 100, **QUE OPCIONES DE DECISION TIENE PARA LA PLANIFICACION DE ESTE PRODUCTO ??**

QUE TAN AMPLIA O LIMITADA ES LA LINEA DE ESTE PRODUCTO ?

INCLUYE CONTROLES PRENATALES , CONSULTA DE MORBILIDAD GENERAL, DETECCION DE MALFORMACIONES CONGENITAS, APLICACION DE VACUNAS, EXAMENES BASICOS DE LABORATORIO, MEDICAMENTOS ESENCIALES PARA EL EMBARAZO, ASISTENCIA PARA LA PREPARACION DE DIETAS, EDUCACION SANITARIA COLECTIVA Y A DOMICILIO, DETECCION Y TRATAMIENTO DE COMPLICACIONES DEL EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO; PARTICIPACION EN CLUBES DE EMBARAZADAS, HOSPITALIZACION, CIRUGIAS MAYOR Y MENOR, OTROS.

CUBRIRA LA LINEA DE PRODUCTOS UNA GAMA DE PRECIOS O SE CONCENTRARA EN EL NIVEL BAJO O EN EL NIVEL ALTO DE PRECIOS ???

EXISTIRA AL GUNA DISCRINACION DE PRECIO SOCIAL Y EFECTIVO PARA EL DE 0 INGRESOS Y PARA EL DEINGRESOS DE US\$1000 ??

CUALES SON LAS ESPECIFICACIONES DE CADA COMPONENTE DE LA LINEA DE ESTE PRODUCTO ??

EJEMPLOS:
ESQUEMA DE VACUNACION
PROCEDIMIENTO ESTANDARIZADO DE CONTROL PRENATAL
DIETAS RECOMENDADAS

EXISTIRA LA POSIBILIDAD DE QUE ALGUN COMPONENTE DE LA LINEA SEA DISEÑADO DE ACUERDO A LA PREFERENCIA INDIVIDUAL DEL PACIENTE ???

PREFERENCIA POR: MEDICO, HOTELERIA, MODALIDADES DE PAGO, FAMILIAR ACOMPAÑANTE, OTROS

SE OFRECERA TODOS LOS PRODUCTOS DE LA LINEA O SOLAMENTE UNA PORCION SELECCIONADA DE LOS MISMOS Y APOYO PARA LA OBTENCION DE LOS OTROS??? SE OFRECEN GARANTIAS DEL SERVICIO PRESTADO ??? EXISTE POSIBILIDAD DE RECLAMOS ?? HAY UN SERVICIO DE ATENCION DOMICILIAR??

EJEMPLO DE CONSIDERACIONES SOCIO ECONOMICAS PARA UNA POLITICA DE PRECIOS DEL CONTROL PRENATAL

...DE LA LINEA DE PRODUCTOS "ATENCION A LA MUJER EMBARAZADA"

LA CLAVE : EN CUANTO VALORA LA MUJER EMBARAZADA Y SU MARIDO EL CONTROL PRENATAL VRS EL VALOR SOCIAL DEL MISMO ??

PRECIOS DE DESCREME VRS PRECIOS DE PENETRACION: UN PROBLEMA DE COBERTURA

DISCRIMINACION DE PRECIOS : UN PROBLEMA DE EQUIDAD

TODAS LAS EMBARAZADAS, INDEPENDIEMENTE DEL SEGMENTO DEL MERCADO DEL QUE PROVENGAN VAN A PAGAR EL MISMO PRECIO ???

QUE AFECTACION EN EL PRECIO TIENE LA INSCRIPCION EN EL PROGRAMA REGULAR DE ATENCION A LA MUJER EMBARAZADA EN EL 1ER. NIVEL DE ATENCION ???

QUE PRECIO VAN A PAGAR EN UN TERRITORIO DONDE EXISTA UN ESPECIAL INTERES EN AUMENTAR LA COBERTURA DEL C.P. ?

EL COSTO COMO FACTOR EN LA FIJACION DE PRECIOS: UN PROBLEMA DE EFICIENCIA

POSEO CAPACIDAD INSTALADA OCIOSA QUE ME PERMITA AUMENTAR LA PRODUCCION DE C.P Y DISMINUIR SU COSTO ?

QUE MEZCLA DE RECURSOS DE SALUD (HUMANO, TECNOLOGICO, INFRAESTRUCTURA, OTROS) ME DA MAYOR PRODUCTIVIDAD DE C.P A Y MENOR COSTO?

LA RELEVANCIA DEL C.P OBLIGA A UNA POLITICA DE PRECIOS DE DESCREME QUE PERMITA UNA ALTA PARTICIPACION DEL MINISTERIO EN EL MERCADO. PERO, SIN DUDA, PARA QUE ESTA SEA EFECTIVA ES NECESARIO: (1) QUE COMO EVENTO DE ATENCION PRODUZCA EL MINIMO DE DESCONTENTO (2) CAPACIDAD INSTALADA PARA SATISFACER LA DEMANADA PREVISTA (3) CANALES DE DISTRIBUCION LO MAS CERCA DEL PACIENTE (4) ENFASIS EN LA CAPTACION DE LA EMBARAZADA EN EL PRIMER

4TRE..

SISTEMAS DE DISTRIBUCION DE SERVICIOS DE SALUD PARA LA ATENCION A LA MUJER Y AL NIÑO

EJEMPLO HIPOTETICO

TIPOS DE SISTEMAS DE DISTRIBUCION	ENFASIS ACTUALES QUE PRODUCTOS ?	CAMBIOS ??? QUE PRODUCTOS ?
SOLO ESTATAL	90	70 ?
PREDOMINIO ESTATAL	10	30 ?
SOLO PRIVADA	90	70 ?
PREDOMINIO PRIVADO	10	30 ?
MIXTO ESTA Y PRIV	EN QUE PROPORCION ?	QUE CAMBIOS ?

UN SISTEMA DE DISTRIBUCION EN UN CONJUNTO DE AGENTES DE PRODUCCION DE SERVICIOS DE SALUD POR MEDIO DE LOS CUALES LOS PRODUCTOS SANITARIOS SE OFERTAN A LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS DE SALUD.

LA DISTRIBUCION PUEDE HACERSE POR MEDIO DE UNA COMBINACION DE ESTABLECIMIENTOS PROPIOS Y PRIVADOS OPERADOS BAJO CRITERIOS DE HABILITACION

ESCALA DE 0 - 100

LAS DECISIONES ACERCA DE SISTEMAS DE DISTRIBUCION DE SERVICIOS DE SALUD SON EXTREMADAMENTE DELICADAS Y AFECTAN ASPECTOS MUY COMPLEJOS DE LA PROVISION DE SERVICIOS DE SALUD

ASPECTOS SELECCIONADOS DEL USO DE LAS COMUNICACIONES PARA EL MERCADEO DE SERVICIOS DE SALUD

PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

INVOLUCRA:

RECONOCER LA NECESIDAD
IDENTIFICACION DE OPCIONES
BUSQUEDA DE INFORMACION
SELECCION
REAFIRMACION POSTERIOR A LA COMPRA

Y DEPENDE DE:

NATURALEZA DEL PRODUCTO
EXPERIENCIA PREVIA DEL CLIENTE EN LA COMPRA Y USO DE PRODUCTO
PARTICIPACION DE OTROS EN LA DECISION

CLAVE: COMO Y QUIEN TOMA LA DECISION DE APLICARSE LA VACUNA ANTITETANICA DURANTE EL EMBARAZO??

COMO LLEGAR AL CLIENTE POTENCIAL:

MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACION:

RADIO, TV, PERIODICOS, REVISTAS, CARTELES CORREO DIRECTO

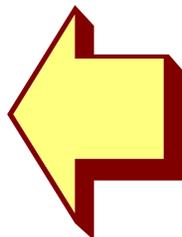
MENSAJES PERSONALES:

VISITAS DOMICILIARES

CONTACTO CON EL EQUIPO DE SALUD EN EL PUNTO DE DISTRIBUCION DE SERVICIOS



EL PUNTO CLAVE ES QUE LOS MEDIOS DE COMUNICACION QUE SE NECESITAN PARA LLEGAR A LOS POSIBLES CLIENTES E INFLUENCIAR SU PROCESO DE TOMAS DE DECISIONES PUEDE SER DIFERENTE EN CADA ETAPA DEL PROCESO DET.D

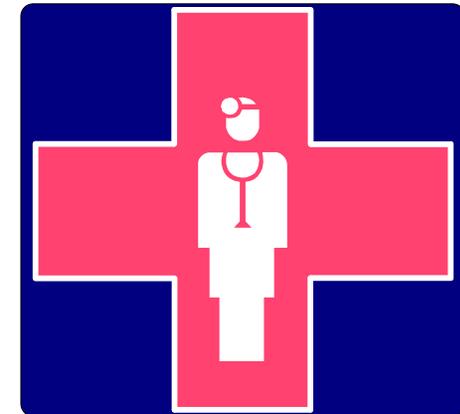


EL PROGRAMA DE COMUNICACIONES PARA LOS CLIENTES INTERNOS ES VITAL PARA LA CALIDAD EN SALUD...

CLAVE: LA INDUSTRIA DE LA SALUD, CONSTITUIDA POR LA GRAN, MEDIANA Y PEQUEÑA EMPRESA SOCIAL, PRIVADA O MIXTA, NO PUEDE ENFRENTAR LOS DESAFIOS DE LA CALIDAD DE LA ATENCION SIN UN PROGRAMA DE COMUNICACIONES QUE PROMUEVA LA INCORPORACION MASIVA DE LOS TRABAJADORES Y DIRIGENTES DE LA SALUD EN LA PRODUCCION DE LA CALIDAD.

**PROGRAMA DE
COMUNICACIONES**

INDUSTRIA EN SALUD

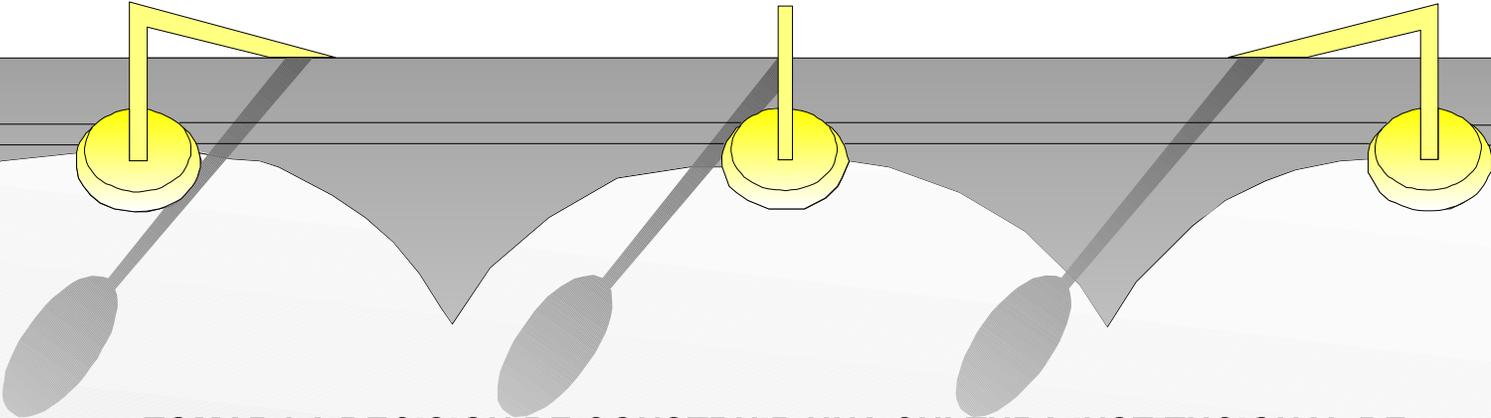


**TRABAJADORES Y
DIRIGENTES DE LA
SALUD**

LA COMUNICACION EN ACCION A FAVOR DE LA CALIDAD

RECONOCIMIENTOS MORALES Y MATERIALES AL TRABAJO REALIZADO CON CALIDAD (INDIVIDUAL Y COLECTIVO) FOMENTO DE LA INVESTIGACION OPERACIONAL CLINICA, EPIDEMIOLOGICA Y ADMINISTRATIVA Y LA DIFUSION Y DEBATE DE SUS RESULTADOS - PUBLICITAR A LOS LIDERES DE LA CALIDAD EN SALUD A TRAVES DE LOS MEDIOS DE COMUNICACION - ABRIR EL TEMA DE LA CALIDAD A LA DISCUSION CON LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD - UTILIZAR MEDIOS NO TRADICIONALES PARA DESARROLLAR UNA CULTURA DE CALIDAD (TEATRO, FILMACIONES, OTRAS MANIFESTACIONES DE LA CULTURA) - INCENTIVAR UN MOVIMIENTO DE PACIENTES HACIA LA CALIDAD DE LA ATENCION - MURALES, BOLETINES, NOTAS PERIODISTICAS, MESAS REDONDAS, OTROS - PROMOVER UN CODIGO DE ETICA DE LOS TRABAJADORES DE LA SALUD - HERMANAMIENTO DE SERVICIOS E INTERCAMBIOS DE EXPERIENCIAS - OTROS

PODEMOS HACERLO...



TOMAR LA DECISION DE CONSTRUIR UNA CULTURA INSTITUCIONAL DE CALIDAD DONDE EL PACIENTE ES EL CENTRO DEL PROCESO DE TRABAJO EN SALUD EN BASE AL LIDERAZGO, COMUNICACION, CAPACIDAD Y COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCION, EN EL MARCO DE PROCESOS DE ATENCION EFICIENTES, EFICACES Y EQUITATIVOS ...ES DARLE A NUESTRA ETICA E INTELIGENCIA PROFESIONAL LA SATISFACCION DE CONSTRUIR CON NUESTRAS PROPIAS MANOS EL MEJOR RESULTADO DE NUESTRO TRABAJO.

**SILAIS GRANADA
HACIA LA CALIDAD DE LA ATENCION !!!**

