

# 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...

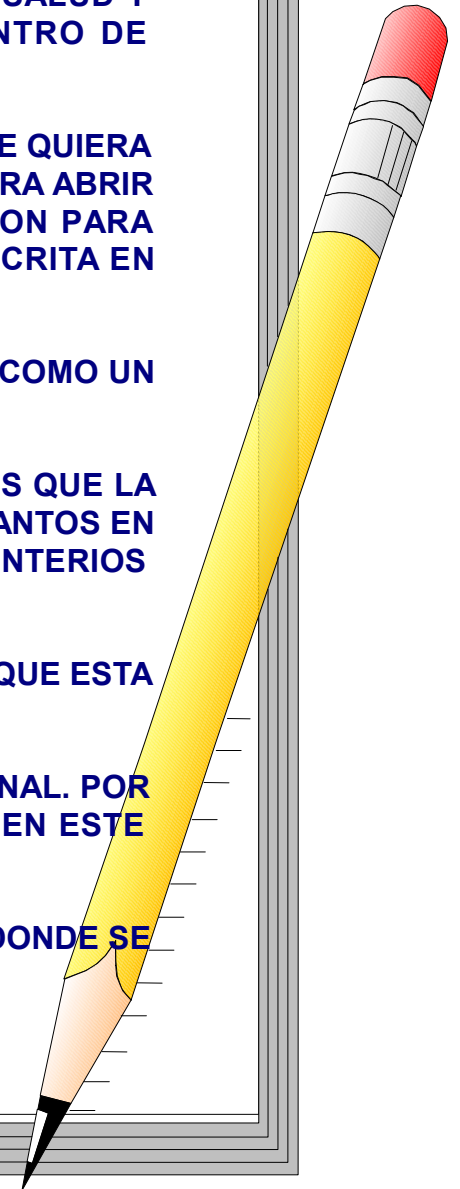
HA SIDO EDITADO EN GRAFICOS POR VARIAS RAZONES, LA PRINCIPAL DE TODAS ES QUE LA EXPERIENCIA NOS DICE QUE LOS "EMINENTES" DOCUMENTOS FORMALES, SACROSANTOS EN SU FORMA Y ESENCIA, TERMINAN GRITANDO MUY BIEN GRACIAS DESDE LOS CEMENTERIOS DE IDEAS INTERESANTES...LOS ARCHIVOS DE TODOS NOSOTROS.

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.

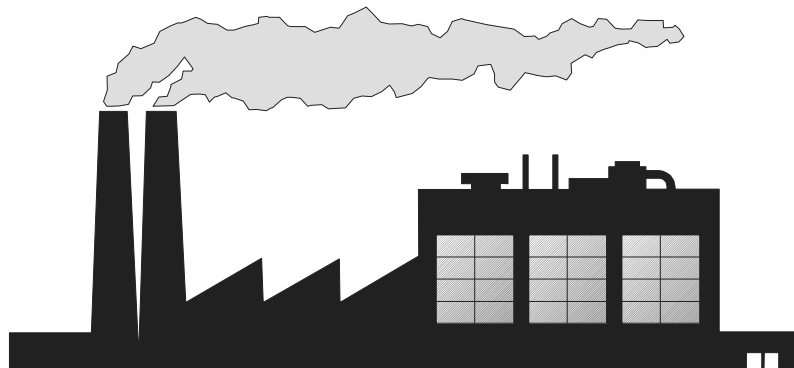


NOSOTROS SOMOS LA CALIDAD...!!!

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

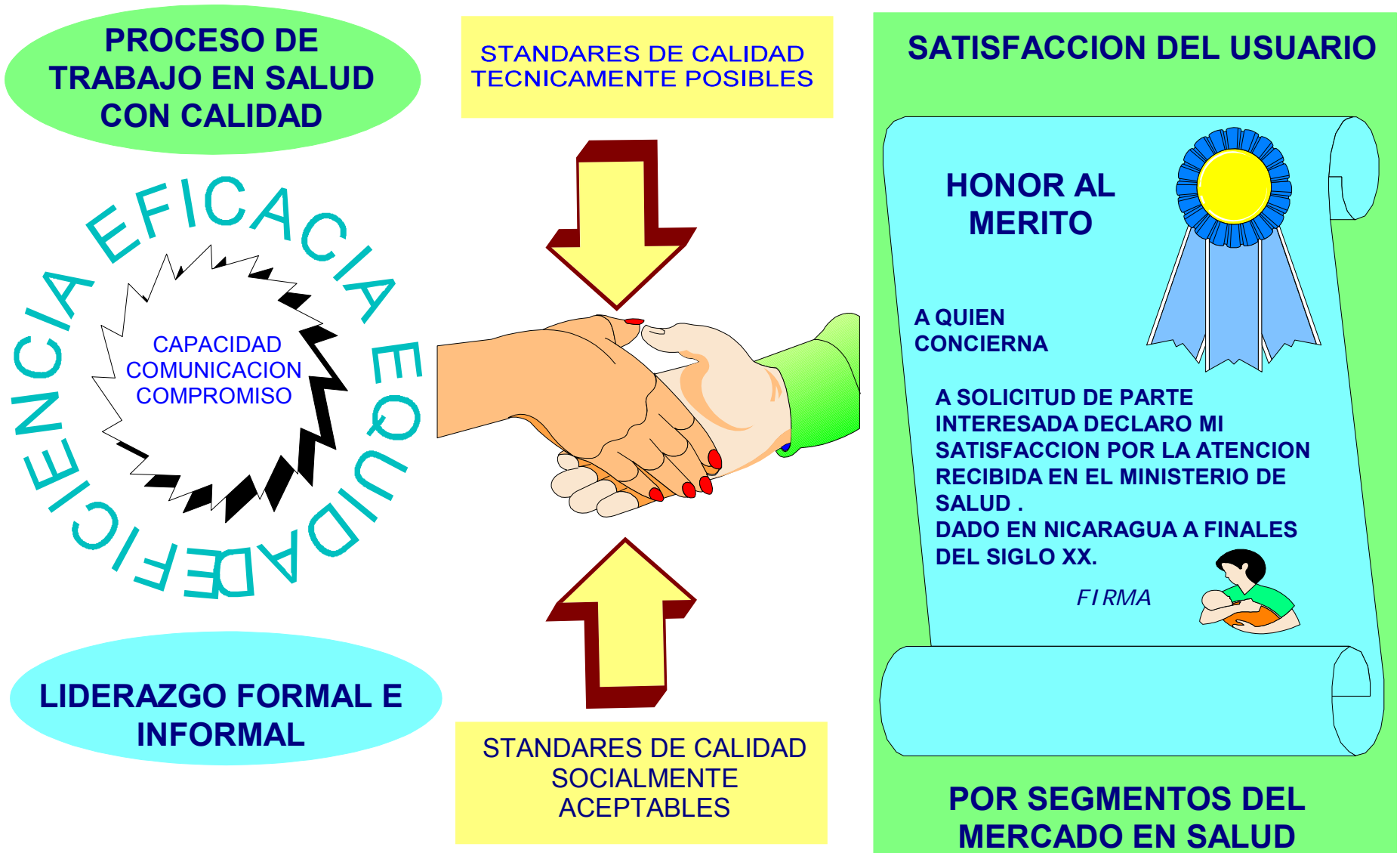
**EXPRESADAS EN**  
**STANDARES DE**  
**CALIDAD**  
**TECNICAMENTE**  
**POSIBLES Y**  
**SOCIALMENTE**  
**ACEPTABLES**

...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

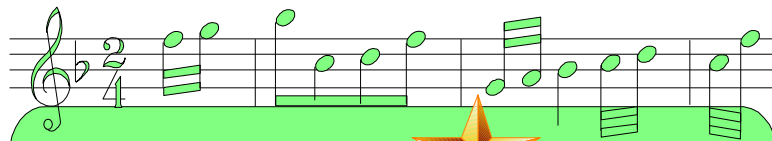


# **ESTRATEGIA**

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

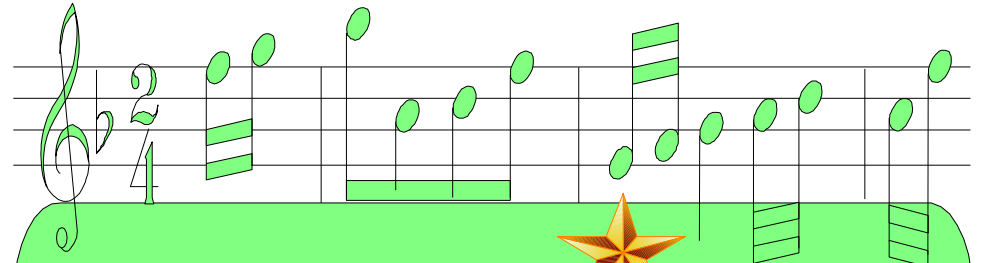
ENTRENAMIENTO EN LA SOLUCION SISTEMATICA DE PROBLEMAS Y LA COORDINACION DE GRUPOS DE TRABAJO EFICIENTES

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...:

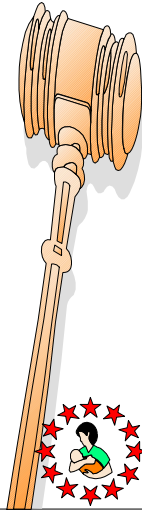
- \* NOS INSCRIBIMOS EN LA SEDE DEL MOVIMIENTO POR LA CALIDAD EN SALUD EN LA SEDE DEL SILAIS
- \* NOS TOMAMOS UN TIEMPO PARA LLENAR LOS REQUISITOS DE ACREDITACION COMO CIRCULO DE CALIDAD
- \* PRESENTAMOS UN PROGRAMA DE TRABAJO
- \* ASISTIMOS A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE APOYO PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL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

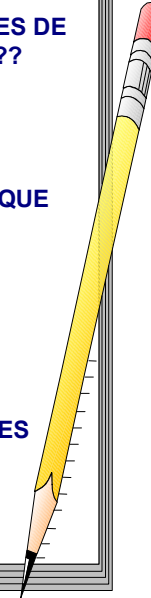
DADO EN LA CIUDAD DE  
GRANADA EL 03 DE ABRIL  
DE 1995.

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

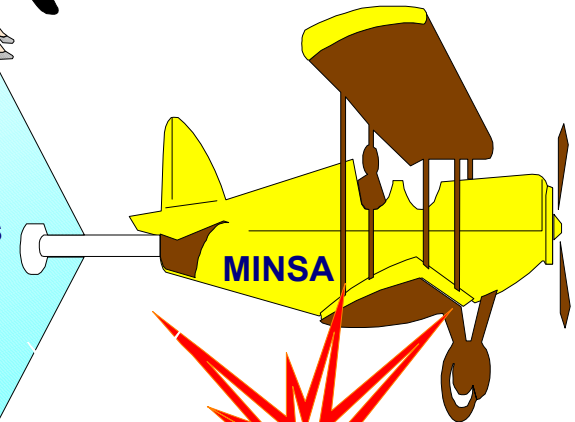
ALENTANDO UN  
AMBIENTE DE  
RESPALDO DENTRO DE  
LA ORGANIZACION



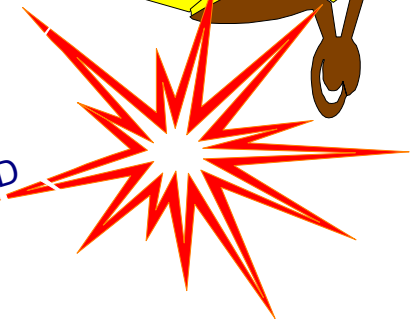
**PERMANENTEMENTE....**

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.



**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:** .....

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



**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

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

# 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**

	<b>EXELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>MALO</b>
<b>PROCEDIMIENTOS DE ADMIISION</b>	X			
<b>CALIDAD DEL CUIDADO</b>		X		
<b>MEDICOS</b>	X			
<b>ENFERMERAS</b>	X			
<b>COMIDA</b>	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 SELECCION 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 ALGUNA DISCRINACION DE PRECIO SOCIAL Y EFECTIVO PARA EL DE 0 INGRESOS Y PARA EL DE INGRESOS 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

4TR..

# 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

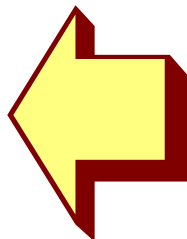
### MENSAJES PERSONALES:

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



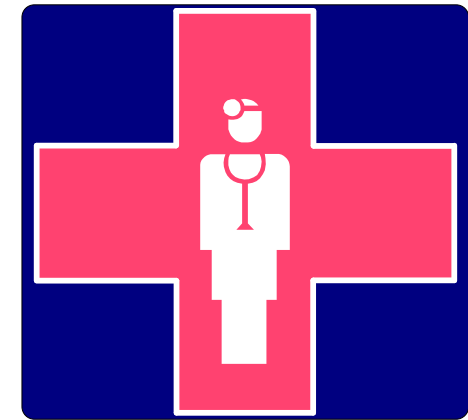


# EL PROGRAMA DE COMUNICACIONES PARA LOS CLIENTES INTERNOS ES VITAL PARA LA CALIDAD EN SALUD...

**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**

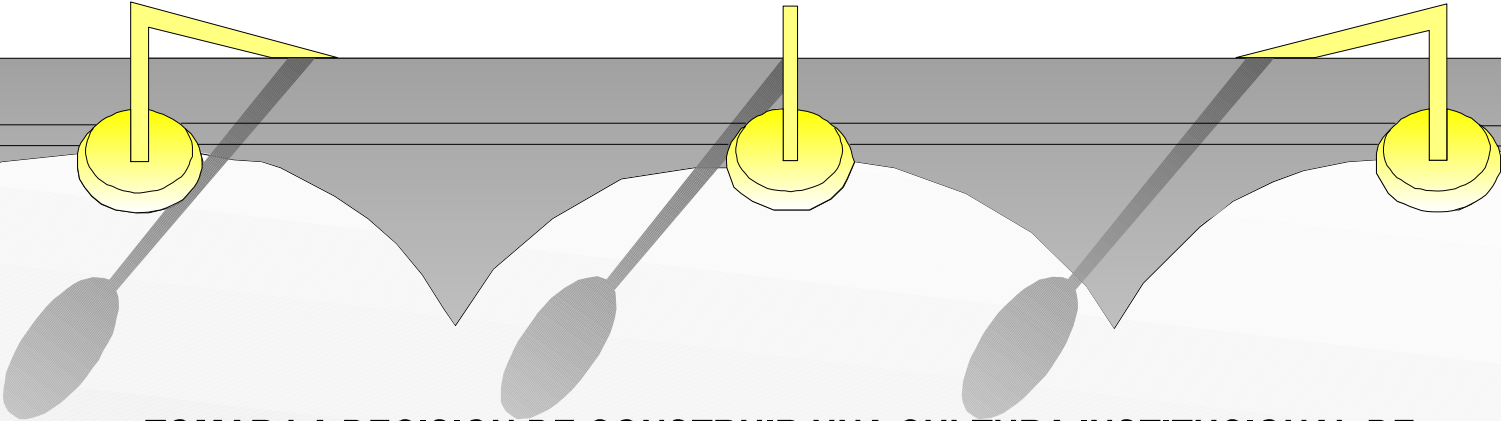


**TRABAJADORES Y  
DIRIGENTES DE LA  
SALUD**

## **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 !!!**

