## ¿CÓMO COMENZAMOS?



#### JORNADAS REGIONALES DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE



en Calidad y Seguridad en Salud

IMPORTANTES DISERTANTES NACIONALES E INTERNACIONALES

**ORGANIZAN** 













# Equipos hacia la Calidad y Seguridad del Paciente

Carolina González, MSc

CÓRDOBA, MARZO 2018















Pacific Mall

- Organización de salud de alta complejidad
- De carácter privado Cali Colombia
- 85.000 m<sup>2</sup> de área física
- Total Colaboradores 2482 (Asistenciales: 72.6%, Administrativos 24.2%, Directivos 3.2%)
- ✓ Cuerpo Medico: Especialistas Socios 497
- ✓ Especialistas Adscritos frecuentes 200
- ✓ Empleados en Outsourcing 463.



























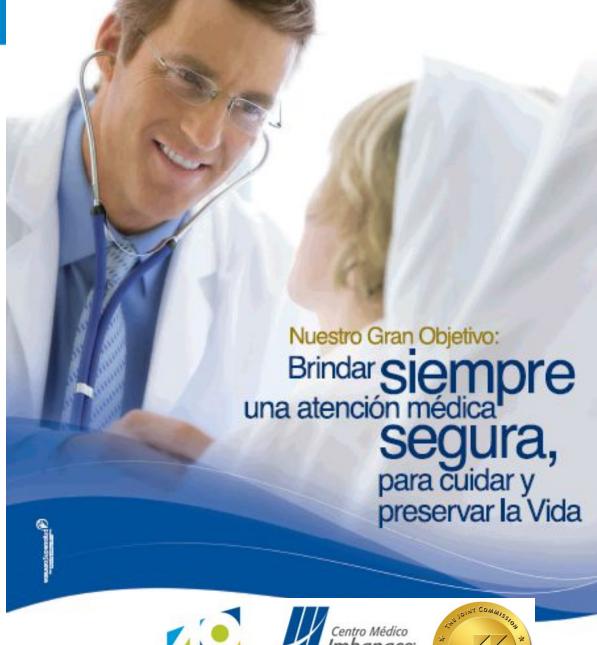








#### EGIONALES DE CALIDAD DEL PACIENTE









# Equipos hacia la calidad y Seguridad del paciente















# El equipo que orienta













## Debe haber un equipo líder en la institución con claridad en el rol que representará y el respaldo de la dirección.



\* ¿Quiénes conformarán el equipo de planeación?

❖ ¿Cuáles serán los roles y las responsabilidades de



¿Cuáles s planeació

❖ ¿A quién





n2





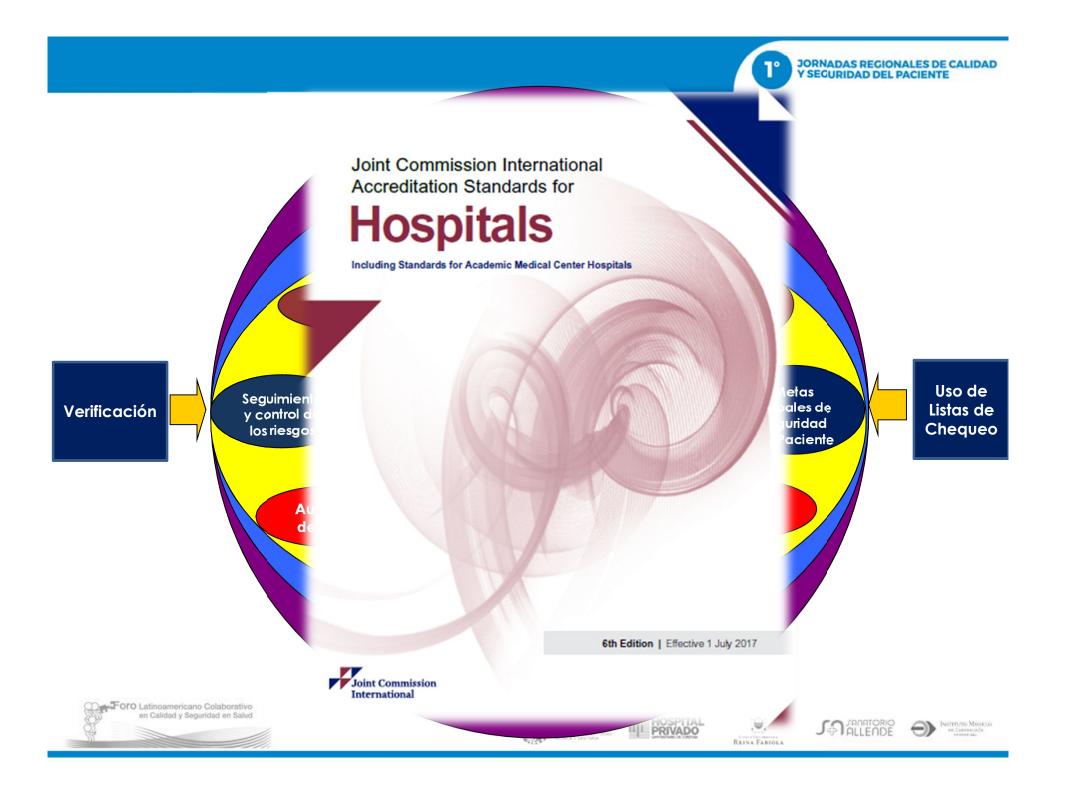












- ¿Decidir qué equipos se establecerán y cuántos habrá?
- 2. ¿Cuál será el impacto de esta nueva estructura en la organización?
- 3. ¿Qué criterios se utilizarán para establecer los equipos?
- 4. ¿Evaluar el tiempo de duración de los equipos?
- 5. ¿Continuarán los equipos con sus actividades después de la evaluación?













#### La organización debe discutir el papel del equipo de planeación versus el de los diferentes equipos de trabajo decidiendo quién será el responsable de:

- Establecer las metas y objetivos de los equipos.
- Programar las reuniones.
- Establecer los eventos importantes para los equipos.
- Determinar la conformación de los equipos:
- ¿se utilizarán equipos existentes o se necesita establecer nuevos equipos?
- Observar el funcionamiento de los equipos.
- Definir la forma de aproximación y la estrategia para realizar la gestión de los estándares
- Seleccionar los equipos para la evaluación.
- Asegurarse de que existe comunicación entre el grupo de planeación y los diferentes equipos.













Revisemos los tipos de equipos que pueden encontrarse en las organizaciones en relación a:

Su estructura

Método de apoyo

Tipo de funcionamia

Los tipos de role

Las respons

anizaciónر















# Estructura y Composición













# ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

#### ¿Qué clase de compromiso con el cliente se desea:

Necesidades por parte de los clientes o de miembros de otros departamentos, servicios, programas.

- ¿Quiénes componen el equipo podrán evaluar cada aspecto de los estándares?
- ¿Qué disciplinas, profesiones o departamentos deben estar representados en los equipos?

#### **Recomendaciones:**

- Dueños de los procesos a analizar
- 2. Clientes de los procesos
- 3. Proveedores de los procesos.













## ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

# ¿Qué combinación de directores de área será la más efectiva?

Como miembro de un equipo es importante recordar que cada uno lleva puesto el sombrero del equipo (no el de una disciplina específica) y está contribuyendo con su conocimiento.















## ESTRUCTURA Y COMPOSICIÓN

#### ¿Qué tan grande debe ser el equipo?

- ✓ Se sugiere un promedio de siete personas y en todo caso un máximo no superior a 10 miembros según las características de la organización.
- ✓ Los equipos también pueden ser subdivididos para examinar áreas específicas de evaluación.
- ✓ Se puede pedir a diferentes personas que hagan parte del equipo por cortos períodos de tiempo para que compartan su experiencia en un área particular.





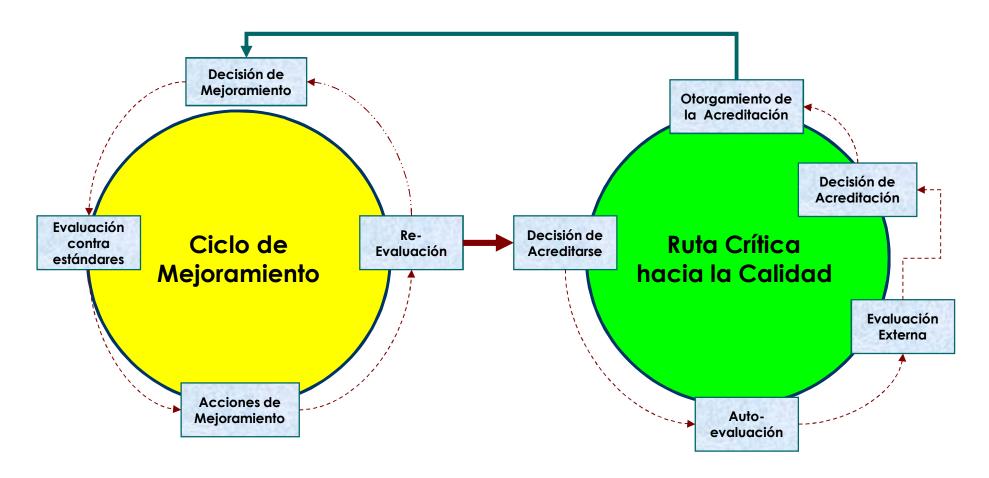








## Estrategia de Mejoramiento















# Estándares Centrados en el Paciente

# ltos Estándares de Calidad

Oro Latinoamericano Colaborativo en Calidad y Seguridad en Salud

#### PFE: Educación del paciente y su MMU: familia IPSG: Gestión y Uso Metas de de los Seguridad del Medicamentos Paciente **Estándares** centrados en el paciente **6. ASC:** 2. ACC: Acceso y continuidad de la Atención 3. PFR: 5. COP: Atención de los Derechos de los pacientes pacientes y las familias AOP: los pacientes







# Estándares de Gestión de la Organización

QPS: Mejora de la Calidad y Seguridad del paciente

4. FMS: Gestión y Seguridad de la instalación



2. PCI: Prevención y control de Infecciones

5. **SQE**:

Cualificación y educación del personal

3. GLD: Gobierno, Liderazgo y Dirección

6. MOI: Gestión de la información













ENFOQUE				IMPLEMENTACIÓN Y DESPLIEGUE		RESULTADOS				
Sistematicidad y amplitud	Proactividad	Ciclo de evaluación y mejoramiento	Impacto	Despliegue en la institución	Despliegue al cliente interno y/o externo (según la naturaleza y propósito del estándar)	Pertinencia	Consistencia	Avance de la medición	Tendencia	Comparación



























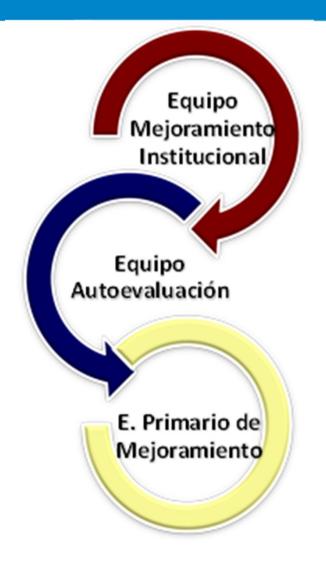












#### **TERCER NIVEL**

(Comité de Mejoramiento institucional)

#### SEGUNDO NIVEL (AUTOEVALUACIÓN)

(Lideres de equipos primarios hacia la Garantía de la Calidad)

#### **PRIMER NIVEL**

(Equipos Primarios AMBULATORIOS y HOSPITALARIOS desarrollando las mejoras en los procesos)

Implementar el Mejoramiento continuo en la institución

























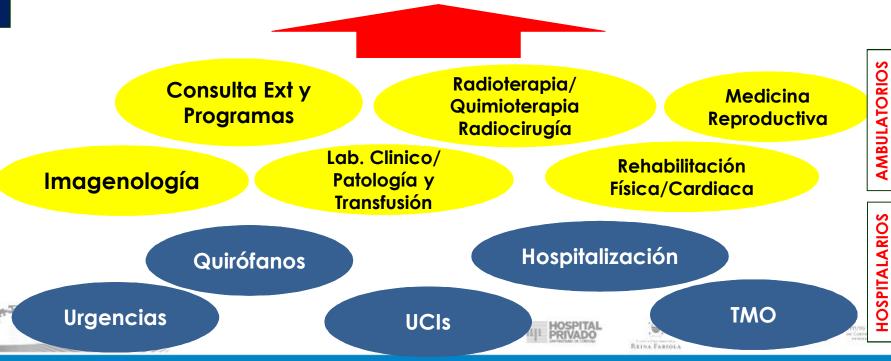


Dirección Médica	Dirección Enfermería	Dirección de TI
Dirección de Calidad	Coord. Procesos	Dir. Gestión Humana
Ingenieria Clínica	Seguridad del Paciente	PQRS

SEGUNDO NIVEL

PRIMER NIVEL

#### Lideres de cada equipos primarios AMBULATORIO Y HOSPITALARIO



#### **TERCER NIVEL: Mejoramiento Institucional**



SEGUNDO NIVEL: Lider de cada Equipo primario



PRIMER NIVEL: Coord. de Equipos Primarios AMBULATORIOS Y HOSPITALARIOS











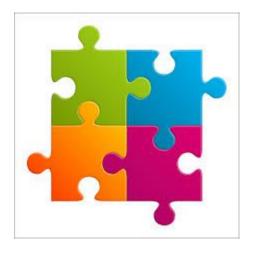




#### EQUIPOS PRIMARIO DE MEJORAMIENTO ACREDITACIONES NACIONAL - SUA / INTERNACIONAL - JCI

	TORNADAS DECIONALES DE CALIDAD
·	JORNADAS REGIONALES DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

No	EQUIPO PRIMARIO	INTEGRANTES
		<b>Urgencias Adultos y Pediatricas:</b> Dr. Carlos Vargas, Dra. Gloria Ruiz, Enf. Sonia Lopez, Jefe
1	Urgencias	Nidia Diaz, Ana Maria Echeverry
		Urgencias Ginecoobstetricas: Dr. Jairo Guerrero, Enf. Maria S. Munera
	Cirugía	Cirugia: Dr. Andres Echeverry - Jefe Elberto Arboelda
2		Salas Gineco: Dr. Jairo Guerrero - Jefe Maria Stella Munera
		Sala de Urologia: Dr. Juan Carlos Erazo - Jefe Alejandra Ramos Sala de Med. Reproductiva: Dr. Rafael Camacho - Jefe Maria Stella Munera
	UCI´s	UCI Adulto: Dr. Luis Fernando Castro, Jefe Martha Mora.
3		UCI Pediatrica: Dr. Climaco Muñoz, Jefe Maria Stella Munera, Jefe Patricia Vargas
		UCI Neonatal: Dr. James Zapata, Jefe Maria Stella Munera, Jefe Nancy Martinez. UCO: Dr. Hugo Peña - Jefe Martha Mora
۱.		<b>Hospitalizacion:</b> Enf. Claudia Martinez, Dr. Andres Gomez , Jefe Katherine Vasquez, Jefe Lina
4	Hospilalización	Castillo
		TMO: Dr. Oscar Ramirez, Dr. Juan Manuel Herrera, Enf. Lorena Quevedo, Enf. Hizabeth
5	TMO y Hosp.	Buitrago - Enf. Rocio Salcedo
	Oncologica Ped	Hospitalización Oncologia Ped.: Dr. Carlos Portilla, Jefe Lorena Buitrago
6	Consulta Externa	Jefe Janeth Montoya y jefes de Programas institucionales
	Laboratorio Clinico/patología y Transf.	Servicio de transfusion: Bacteriologa Nora Bolivar
7		Laboratorio de Patologia anatómica: Dra. Isabella Caicedo
		Laboratorio clínico: Dra. Blanca Beatriz Garcia.
		Imágenes: Dr. Jhon Jairo Echeverry-Enf. Yoanna de Moya
		Endoscopia: Dr. Walther Bejarano - Enf. Ximena Andrade
		<mark>Urología:</mark> Dr. Juan Carlos Erazo - Jefe Alejandra Ramos
8	Imagenología	Cardio NO Invasivo: Dr. Carlos Ramirez - Jefe Yolanda Ortiz
		Aniografia: Dr. Carlos Gonzalez, jefe Derly Flor
		Medicina Nuclear: Dr. Juan Manuel Muñoz, Jefe Derly Flor
		DX perinatal: Enf. Maria Stella Munera, Dr. Jairo Guerrero Offalmologia: Jefe Sonia Orozco - Dr. Luis Guillermo Paparo
	Medicina	
9	Reproductiva	Dr. Rafael Camacho - Jefe Maria Stella Munera
	Quimioterapia	Quimioterapia: Dra. Marcela Urrego - Jefe Lorena Quevedo
10	Radioterapia	Radioterapia: Dra. Ilse vasquez - Jefe Lorena Quevedo
	Radiocirugía	Radiocirugia: Dr. Bernardo Perez-Jefe Alejandra Ramos
11	Rehabilitación	Coord. Maria Cecilia Restrepo, Fisiot. Ingrid Cordoba, Fisiot.Ana Ma. De la Cadena, Fisiot.
Ĺ.,	Fisica / Cardiaca	Biana Cordoba, Fisiot. Isabel Cristina Machado, Fisiot. Ana Lorena Ramirez.











# Como esperamos que funcionen nuestros equipos



























# Apoyo a los equipos













## **APOYO A LOS EQUIPOS**

El grupo de planeación deben considerar los siguientes puntos:

- Necesidades educativas del equipo de autoevaluación. Evaluar las necesidades de cada grupo.
- Monitoreo de funcionamiento de los equipos; se debe ofrecer apoyo a aquellos que están desactualizados.
- Aprendizaje de los demás equipos que hay en la organización, de sus fortalezas, debilidades, y de lo que funciona bien como un proceso.
- Contacto con otras organizaciones similares para aprender de sus experiencias y encontrar los aspectos valiosos durante y después de su proceso de acreditación.
- Tiempo de dedicación al proceso















# Roles y Responsabilidades















### ROLES Y RESPONSABILIDADES

- □ ¿A quién reporta el equipo y qué poder de tomar decisiones tiene?
- □ ¿Quién es el responsable de monitorear el crecimiento y la evolución de los equipos?
- ☐ ¿Seguirán los equipos funcionando después de que la evaluación de acreditación se termine?
- □ ¿Realmente es necesario que continúen?
- ☐ ¿Quién verificará que el esfuerzo de los equipos sea reconocido y recompensado?













# Conexión con la estrategia













## CONEXIÓN CON LA ORGANIZACIÓN COMO PARTE DE UN TODO

- ¿Cuál es la conexión entre el equipo y las demás actividades de mejoramiento de la calidad que hay en la organización?
- ¿De qué manera continuará la gerencia con las autoevaluaciones?
- ❖ ¿Qué recursos están disponibles para los equipos?
- ¿Quieren los equipos seguir con las reuniones después de la visita de evaluación y acreditación?













# Altos Estándares de Calidad















# Conclusión













QUÉ COMUNICAR

#### Crear un propósito compartido

Propósito conocido por todos, a través de un mensaje claro y coherente, que sea transmitido por diversos canales para alinear a los colaboradores.



Contai Enc. proj

Contenidos

- Objetivos
- Como hacerlo
- Que resultados
- Los Beneficios

A QUIÉN COMUNICA



audiencias

ción



4 m

Utilizar los canales de comunicación más adecuados

> Identificar y utilizar los canales más efectivos según el tipo de audiencia ej. Reuniones, Videos, Newsletters.







#### Conformación Del Equipo Hacia La Calidad Y Seguridad Del Paciente

## CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO

- Tamaño y composición del equipo
- Diferencias en la Jerarquía
- Seguridad Psicológica
- Normas del equipo
- Cohesividad del equipo

#### NATURALEZA DE LAS TAREAS

- Metas del equipo
- Interdependencia de las tareas

#### **CONTEXTO AMBIENTAL**

- Conflictos y relaciones intergrupales
- Cultura organizacional Ambiente externo

## PROCESO DEL EQUIPO

- Liderazgo

Comunicación
y
patrones de
interacción

-Toma de decisiones

- Aprendizaje

-Estado de desarrollo del equipo

## EFECTIVIDAD DEL EQUIPO

-Desempeño

-Satisfacción de los miembros-Calidad del trabajo

-Capacidad de sostenibilidad

Bruce J. Fried, Sharon Topping y Amy Edmondson, 2006



























#### **EMOCIONAL**

Actitud relacionada con la disposición hacía lo nuevo, respecto de invertir tiempo, esfuerzo y energía en salir de mi zona de confort.

**NO QUIERO** 

#### ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN

- Escuchar inquietudes y mostrar los beneficios del cambio.
- Promover la participación y el involucramiento temprano.

#### CONDUCTUAL

Aparecen cuestionamientos tipo: ¿estoy preparado para el nuevo escenario? ¿tengo las habilidades y competencias? ¿tengo el apoyo de mis superiores? ¿estoy en condiciones de hacerlo?

#### NO PUEDO

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN

- Identificar los gaps en términos de competencias.
- Diseñar una estrategia y plan de capacitación.
- Revisar nuevos roles y responsabilidades.





NO CONOZCO

#### COGNITIVO

Surgen inseguridades relacionadas con las razones del cambio: ¿conozco el por qué, cómo y cuándo del cambio? ¿cómo me afecta a mí? ¿qué ganaré o perderé? ¿cuál será mi situación después del cambio?

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN

Diseñar un plan de comunicación que transmita:

- · La visión del cambio.
- Sus razones.
- El objetivo final.
- Las etapas del proyecto o el camino para alcanzar ese objetivo.





