MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

Calidad & Seguridad del Paciente
PROGRAMA PROVINCIAL

Políticas Públicas
Calidad y Seguridad del paciente

DRA LUCIA CEBE

FORO LATINOAMERICANO COLABORATIVO DE
CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE
12 y 13 de Septiembre 2019

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

- El desafío de la calidad y la seguridad del paciente desde el estado y en el sector público

Por donde empezar?....

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

Plan de Rector de Salud 2016-2024

Establece las políticas sanitarias, los lineamientos estratégicos y el ámbito de intervención en materia de Salud Pública, y contempla las políticas de calidad de atención para Tucumán.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

Plan Rector de Salud

FORTALECER LA CAPACIDAD DEL SECTOR

- Capacitar en el uso de herramientas de gestión de calidad
- Implementar la gestión por procesos en los servicios
- Desarrollar un plan de fortalecimiento de la calidad
- Implementar programas de acreditación y certificación de la calidad
- Implementar el premio provincial a la calidad

REORIENTAR EL MODELO DE GESTION

- Crear el Programa Provincial de Calidad y Seguridad del paciente
- Normatizar los procesos de atención
- Capacitar al capital humano en Calidad y Seguridad del paciente
- Fortalecer los programas que garanticen la seguridad del paciente

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

Programa Provincial de Calidad y Seguridad del Paciente
Junio 2017

El programa depende directamente del Ministerio

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

Programa Provincial de Calidad y Seguridad del Paciente

- ✓ Promover la cultura de la calidad y de seguridad del paciente

- ✓ Instalar la formación en calidad y seguridad del paciente como parte inherente a la gestión

- ✓ Generar los comités de calidad en todas las instituciones por resolución y con actores voluntarios

Programa Provincial de Calidad y Seguridad del Paciente

- ✓ Fomentar y fortalecer todas las acciones e iniciativas que agreguen valor a la perspectiva de la calidad y seguridad del paciente

- ✓ Reportar al Ministerio los avances y retrocesos del programa

Las primeras estrategias….sensibilización y capacitación

Las primeras estrategias….sensibilización y capacitación

Firma de Acta Compromiso con los directores de Hospitales

Conformación de los Comités de Calidad

Estrategia Participativa…la perspectiva de la calidad desde los actores involucrados

- ✓ Consatuc de Mandos Medios.
- ✓ Consatuc de enfermería .
- ✓ Consatuc de agentes socio –sanitarios

CONSATUC- CONSEJO DE SALUD TUCUMAN

CONSATUC

- Recurso metodológico para el **monitoreo** de la **efectividad** y el **riesgo** de las Intervenciones de Salud Pública.
- Informe final de análisis de datos y propuestas de acciones estratégicas de mejora.

CONSATUC de Agentes Socio-Sanitarios

Jornada Regional de Calidad en Servicios de Salud

I Simposio Regional de Expertos en Seguridad del Paciente

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA | GOBIERNO DE TUCUMÁN

1° Foro Regional NOA de Calidad y Seguridad del Paciente

Avances en Certificación de Normas Internacionales de Calidad

El Sistema de Salud Pública de Tucumán cuenta con **122** Procesos Certificados en Normas Internacionales ISO 9001-2015

BUREAU VERITAS
Certification

SISTEMA PROVINCIAL DE SALUD
HOSPITAL DE DÍA PTE. DR. NÉSTOR KIRCHNER
MENDOZA 120-140, (4000) SAN MIGUEL DE TUCUMÁN, PROVINCIA DE TUCUMÁN
ARGENTINA

Bureau Veritas Certification certify that the Management System of the above organisation has been audited and found to be in accordance with the requirements of the management system standards detailed below

Standard

ISO 9001:2015

Scope of certification

PROCESO DE CIRUGÍA MAYOR AMBULATORIA (CMA) DESDE LA ADMISIÓN DEL PACIENTE EN QUIRÓFANO HASTA EL ALTA HOSPITALARIA.

Original certification date: **20 de Abril de 2017**

Expiry date of previous cycle: **N/A**

Certification audit date: **N/A**

Certification cycle start date: **20 de Abril de 2017**

Subject to the continued satisfactory operation of the organisation's Management System, this certificate expires on: **19 de Abril de 2020**

Certificate No. AR-O235918 Version 00, Revision date: **20 de Abril de 2017**

OAA

TÜV

CERTIFICADO

La Entidad Certificadora para Sistemas de Gestión de la Calidad de
TÜV Internacional Grupo TÜV Rheinland, S.L.
certifica que la organización

HOSPITAL EVA PERON

con su emplazamiento de

ha implantado y aplica un Sistema de Gestión de la Calidad para las actividades de

HOSPITAL EVA PERON

según los requisitos recogidos en la norma

UNE – EN ISO 9001-2015

Este certificado es válido hasta: 2010-06-07
Nº de registro del certificado: 0.04.07171

TÜV

Norma ITAES en el Hospital Nestor Kichner en proceso de acreditación

- Único Hospital free-standing de Sudamérica
- Certificado ISO 9001-2015 para todo el proceso CMA
- Lista de espera max. <20 días.
- Especialidades: urología, traumatología, otorrinolaringología, oftalmología, odontología, ginecología, gastroenterología, cirugía plástica y cirugía general.
- 400 trabajadores , 138 procedimientos CMA
- Tac-Time estándar CMA: 6 horas/paciente (admisión/alta)

Encuestas de Satisfacción del Usuario Externo en Servicios de Salud Pública de Tucumán (ESUE}
Primer y Tercer Nivel de atención

Instrumento **validado** en articulación con la Dirección de Epidemiología y la Dirección de Investigación en Salud.

Consolidación de una herramienta única, **estándar y transversal** que se aplica en todo el Sistema de Salud

Objetivo: Recoger la **Opinión del Usuario Externo**, acerca de todo el proceso asistencial en **Consultorio externo, Guardia e Internación**.

Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Servicios de Salud Pública de Tucumán (ESUE)

MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA

Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Servicios de Salud Pública (CONSULTORIO EXTERNO)

*Obligatorio

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

CONSIGNA:

Estimado Usuario:

Le solicitamos califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de las siguientes preguntas, teniendo en cuenta cómo resultó la atención recibida en Consultorio Externo.

¿EL PERSONAL DE RECEPCIÓN EXPLICÓ DE MANERA CLARA Y RESPETUOSA SOBRE LOS PASOS PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTORIO EXTERNO? *

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

¿EL MÉDICO LE REALIZÓ UN EXAMEN FÍSICO POR EL PROBLEMA DE SALUD QUE MOTIVÓ SU ATENCIÓN? *

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

¿EL MÉDICO LE BRINDÓ EL TIEMPO NECESARIO PARA CONTESTAR SUS PREGUNTAS SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD? *

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

¿EL MÉDICO LE EXPLICÓ CON PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER CUÁL ES SU PROBLEMA DE SALUD? *

1	2	3	4	5
○	○	○	○	○

Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo en Servicios de Salud Pública (CONSULTORIO EXTERNO)

*Obligatorio

1. **ESTABLECIMIENTO DE SALUD** *
Marca solo un óvalo.
- HOSPITAL ANGEL C. PADILLA
- HOSPITAL CENTRO DE SALUD
- HOSPITAL KIRCHNER
- INSTITUTO DE MATERNIDAD NTRA. SRA DE LAS MERCEDES
- HOSPITAL DE NIÑO
- HOSPITAL EVA PERON
- HOSPITAL AVELLANEDA

DATOS DEL ENCUESTADO

2. **EDAD EN AÑOS** *

3. **SEXO** *
Marca solo un óvalo.
- MUJER
- HOMBRE
- Otro: _____

4. **NIVEL DE ESCOLARIDAD** *
Marca solo un óvalo.
- ANALFABETO
- PRIMARIO INCOMPLETO
- PRIMARIO COMPLETO
- SECUNDARIO INCOMPLETO
- SECUNDARIO COMPLETO
- TERCIARIO/UNIVERSITARIO INCOMPLETO
- TERCIARIO/UNIVERSITARIO COMPLETO

5. **COBERTURA SOCIAL** *
Marca solo un óvalo.
- PROFE/INCLUIR SALUD
- SUBSIDIO DE SALUD
- PAMI
- PREPAGA
- OTRA
- NO DISPONE

CUS- CALIDAD

En el marco de la estrategia de la Cobertura Universal de Salud se implementa la herramienta del Plan de Evaluación y Mejora de la calidad en el primer nivel de atención.

- La provincia de Tucumán, se implemento hasta el momento en 14 Centros de Atención Primaria (CAPS)

SISTEMA DE REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES Y EVENTOS ADVERSOS EN QUIRÓFANO

Formulario de registro de incidentes y eventos adversos en Quirófano

EVENTO ADVERSO: Es la injuria o complicación no intencional consecuencia del cuidado de la salud y no de la enfermedad misma del paciente. Son significativos, aquellos que producen prolongación de la estadía durante la internación, necesidad de reinternación, secuela transitoria o definitiva, o muerte.

*Obligatorio

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Fecha del Incidente *

Fecha

mm/dd/yyyy

Sexo del paciente *

Mujer

Calidad & Seguridad del Paciente
PROGRAMA PROVINCIAL

Características del Sistema de Registro

- **Formato del registro**. El sistema de registro y notificación tiene formato electrónico. Se trata de un registro de fácil acceso, sencillo y rápido.

- **Anónimo.** El registro del evento o incidente no revela datos del paciente, ni del equipo de salud, ni del quirófano.

- **Confidencial**. El manejo de los resultados de estos registros es restringido sólo a una persona por institución (Jefe o responsable de Quirófano)

- **No punible**. los registros que se obtengan no podrán ser utilizados para la judicialización del evento adverso, sólo se utilizará en el marco de la mejora continua de la seguridad del paciente en quirófano.

La Calidad no es una opción es una obligación .

Muchas Gracias!!!!