

**Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social  
Paraguay**



---

**Política Nacional de Calidad en Salud**

---

Dra. Nathalia Meza

Dirección de Calidad

[calidadsaludpy@gmail.com](mailto:calidadsaludpy@gmail.com)



---

- **Plan Nacional de Desarrollo 2030**

- ✓ Reducción de pobreza y desarrollo social
- ✓ Crecimiento económico inclusivo
- ✓ Inserción de Paraguay en el mundo

- **Política Nacional de Salud 2015-2030**

- ✓ Universalidad
- ✓ Calidad y humanización en los Servicios
- ✓ Eficiencia
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia en la gestión y rendición de cuentas
- ✓ Integralidad
- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Participación social
- ✓ Intersectorialidad

- **Política Nacional de Calidad en Salud 2017 - 2030**

- ✓ Oportunidad
  - ✓ Pertinencia
  - ✓ Continuidad
  - ✓ Eficacia
  - ✓ Seguridad
-



# Lineamientos estratégicos 2019 -2023



**FORTALECER LA RECTORIA Y GOBERNANZA**

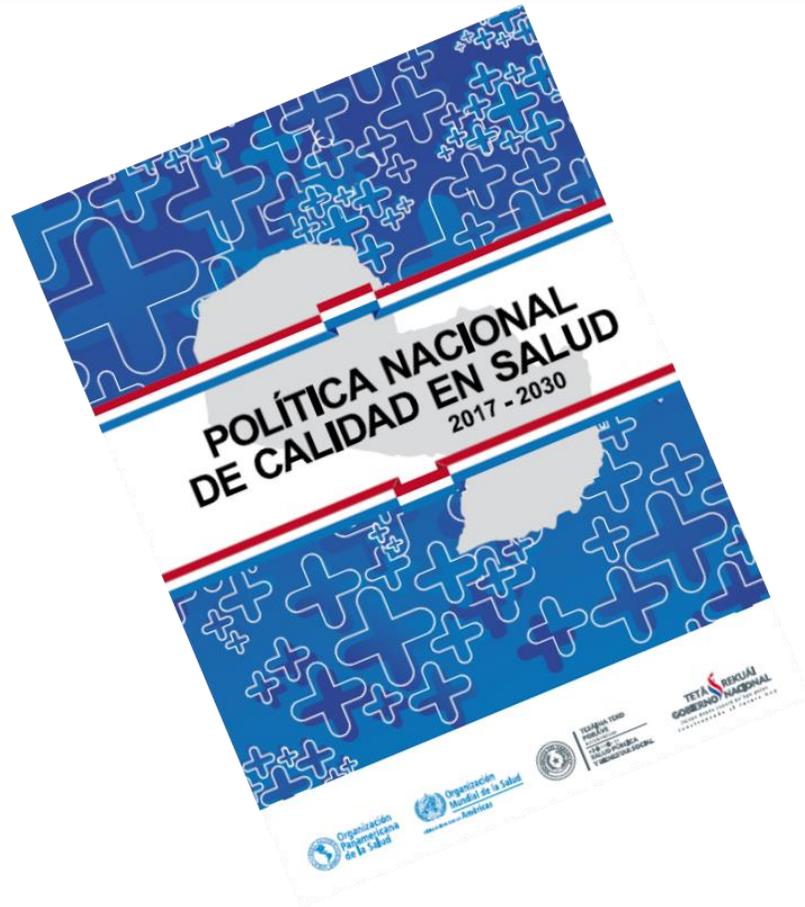


**AVANZAR HACIA LA COBERTURA Y ACCESO  
UNIVERSAL DE LOS SERVICIOS DE SALUD CON  
ENFOQUE EN LA ATENCION PRIMARIA DE SALUD**

CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD.



**FORTALECER EL PROCESO DE GESTION**



“Impulsando una atención sanitaria de excelencia centrada en las personas”

- Este documento establecerá un marco normativo de las acciones relacionadas a la mejora de la calidad de atención del Sistema Nacional de Salud
- Fruto de una construcción participativa de todos los sectores iniciado en el 2016.
- Aprobado por Resolución SG N° 316/17



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

## FINALIDAD

Impulsar y contribuir a una atención sanitaria de excelencia centrada en las personas y sus necesidades, basados en la Política Nacional de Salud 2015-2030.

## OBJETIVO

Establecer las directrices que orienten y articulen las acciones relacionadas con la mejora de la calidad de la atención en el Sistema Nacional de Salud.

## AMBITO DE APLICACIÓN

La Política Nacional de Calidad en Salud es de cumplimiento obligatorio para todo el Sistema Nacional de Salud y debe ser aplicada en todos los niveles de atención, así como por todos los prestadores de servicios de salud del país.



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

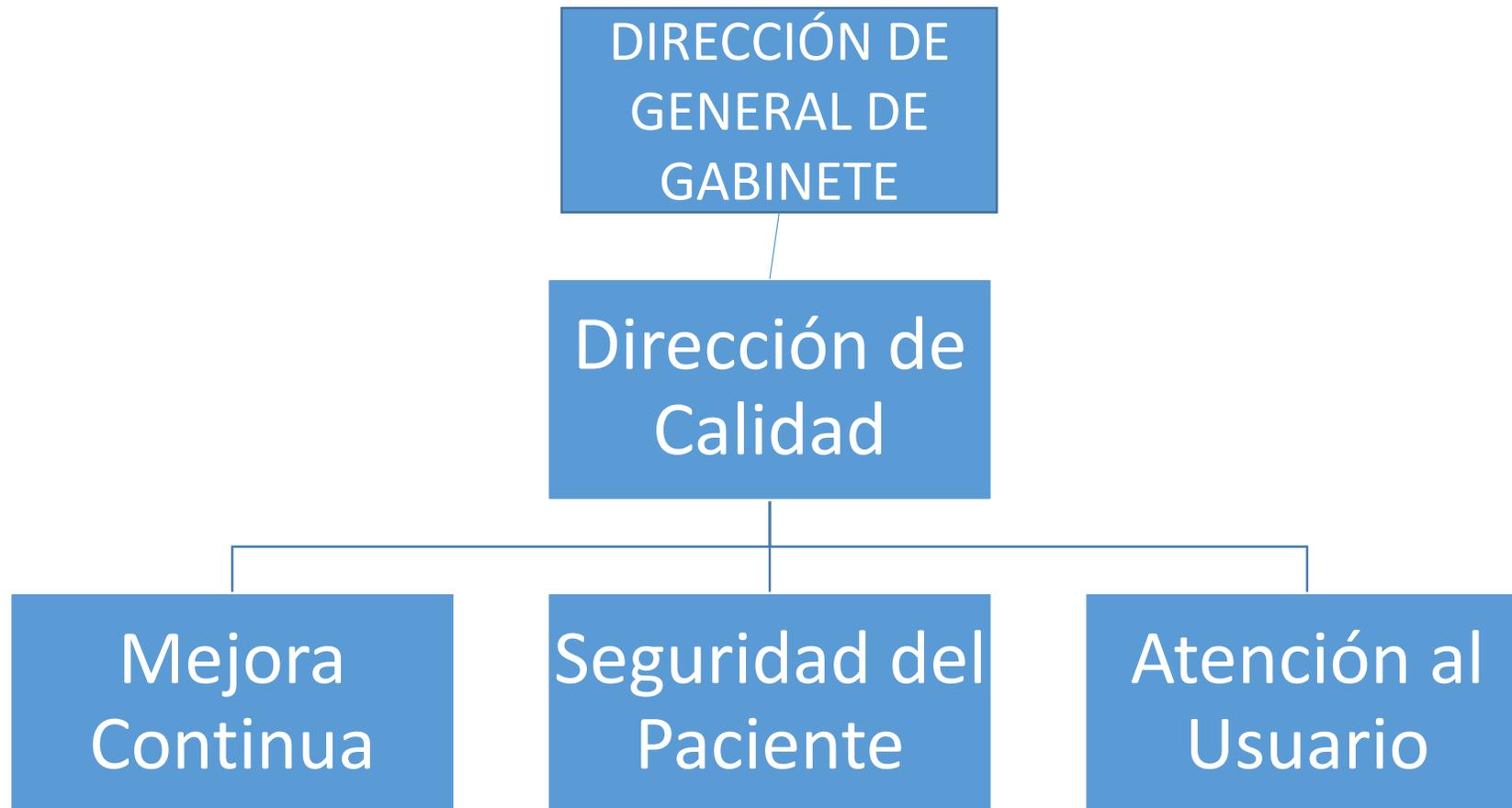
**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*



# RECTORÍA Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Febrero 2019





# CULTURA DE LA CALIDAD

- Definición del Modelo de Gestión de la Calidad (en proceso)
- Capacitación en Gestión de la Calidad a profesionales de la salud de diferente niveles de atención, modalidad virtual



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

 **GOBIERNO**  
 **NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# MEJORAMIENTO SISTEMÁTICO

- Se inició la evaluación de hospitales del subsistema público con la herramienta Valoración de Condiciones Esenciales, identificación de oportunidades de mejora y planes de mejoramiento
- Promoción de la elaboración y uso de normas, protocolos y guías

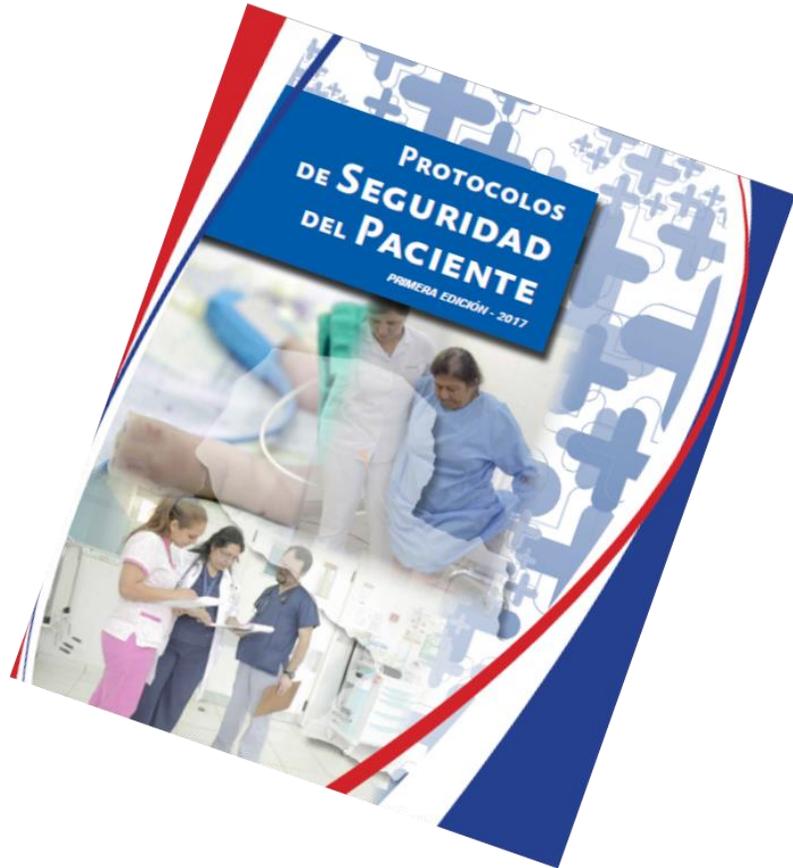


Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

 **GOBIERNO**  
 **NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# SEGURIDAD DEL PACIENTE



- Sistematizar procesos para disminuir eventos adversos
- Experiencias aisladas de Notificación y análisis de eventos adversos



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*



PROTOCOLO DE IDENTIFICACIÓN  
CORRECTA DEL PACIENTE EN LOS  
PROCESOS ASISTENCIALES



PROTOCOLO DE SEGURIDAD EN  
LA UTILIZACIÓN Y MANEJO DE  
MEDICAMENTOS



PREVENCIÓN DE ÚLCERA  
POR PRESIÓN - UPP



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y  
REDUCCIÓN DE LA FRECUENCIA DE CAIDAS



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Instalación de Servicios de Atención al Usuario en hospitales
- Derechos y deberes de las personas en los servicios de salud



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*



# INSTRUMENTOS PARA EL ABORDAJE



## Cuando acudís a un servicio de **salud**

### TU DERECHO ES:

- La salud.
- A ser tratado/a con respeto.
- A la información, que te digan cuánto tiempo debes esperar, cuáles son los servicios, el personal de salud, tratamiento y posibles complicaciones.
- A aceptar o rechazar el tratamiento conociendo las consecuencias en ambos casos.
- A la gratuidad. Actualmente los servicios son gratuitos. Los medicamentos e insumos dependen de la disponibilidad de la institución.
- A la confidencialidad y a la intimidad.
- A la confidencialidad.
- A la privacidad.
- A recibir una atención calificada y digna.
- A reclamar a través de los canales correspondientes.

### TU DEBER ES:

- Reclamar con respeto y amabilidad.
- Respetar al personal de salud: es una persona, es un/a trabajador/a también.
- Brindar información verdadera y oportuna para facilitar el diagnóstico y/o el tratamiento correctos.
- Cumplir con las disposiciones del rechazo del tratamiento (Firmar los documentos relacionados al mismo).
- No fumar, ni escupir y colaborar para mantener el predio de salud limpio.
- Solicitar informaciones de los insumos que no entran dentro de la gratuidad.
- Pedir el nombre de los/las profesionales de la salud, los días de atención y horario.
- Seguir la reglamentación expuesta en el servicio de salud.
- Solicitar que tu atención en el servicio sea humana, de calidad, tal como corresponde.
- No discriminar al personal de salud.

## GUÍA DE CALIDAD Y CALIBREZ en la atención en salud



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# EL RETO LA IMPLEMENTACIÓN

- ACCIONES MULTIDICIPLINARIAS



# MARCO OPERATIVO

- Desarrollo de la Estrategia Nacional de Calidad y Plan de Acción
- Definición y medición de indicadores



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

 **GOBIERNO**  
 **NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*

# Desafíos

## A corto plazo

- Fortalecimiento de la Dirección de Calidad
- Estrategia y Plan de Acción para la implementación de la Política
- Articulación y coordinación con otras instancias que regulan servicios de salud (Superintendencia de Salud, Control de Establecimientos)
- Establecer Norma para la elaboración de documentos normativos del MSPBS

## Mediano plazo

- Instalación y consolidación de Comités de calidad en los servicios de salud
- Guías y Protocolos para disminuir la variabilidad clínica en todos los niveles de atención
- Monitoreo de la calidad, sistema de información

# Desafíos

## A largo plazo

- Sistema de evaluación externa de la calidad en los servicios de salud
- Implementación de mecanismos de incentivo vinculados a resultados de Calidad



*Paraguay tenés que sentirlo!*





# ¡Muchas gracias!

Dirección de Calidad  
[calidadsaludpy@gmail.com](mailto:calidadsaludpy@gmail.com)



Ministerio de  
**SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

**GOBIERNO  
NACIONAL**

*Paraguay  
de la gente*