



**LA INFRAESTRUCTURA
FISICA EN LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS DE
SALUD**

ARQ. RICARDO SHINSATO SANTOS

PRINCIPIOS Y CONCEPTOS BASICOS DE LA CALIDAD

¿QUE ES LA CALIDAD?

**Según el Dr. Avedis
Donavedian**

“La calidad de atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención brindada en los diferentes servicios logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios en espacios adecuadamente implementados”

**Según Romer y Montoya
Aguilar, OMS**

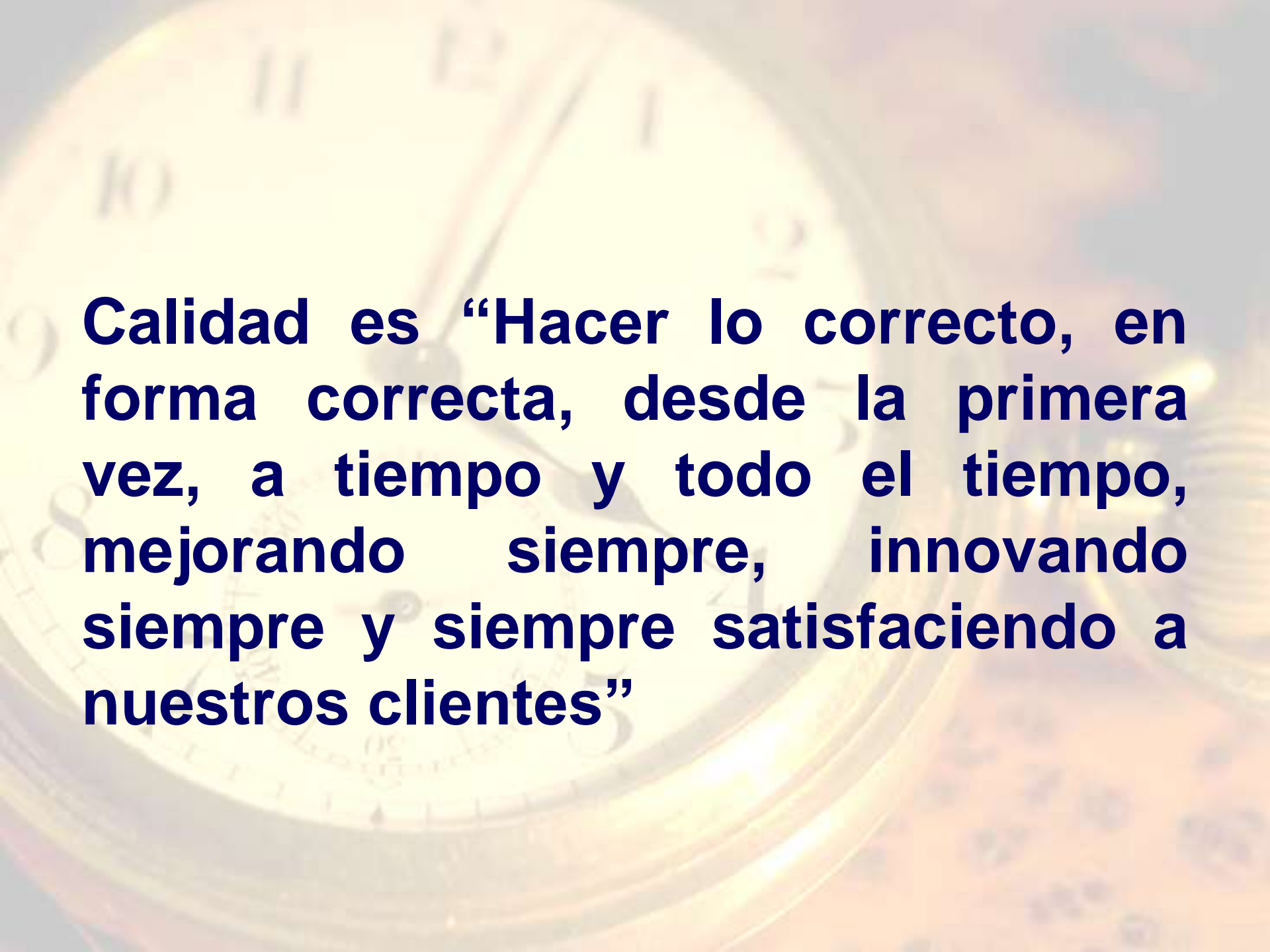
Calidad es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones y en las condiciones que se sabe que son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir un impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición”

Miguel Jamer

”Calidad es agregar atributos tangibles e intangibles a los productos y/o servicios que la organización produce y/o brinda. Es satisfacer plena y constantemente las necesidades de los usuarios”

Según W. Edwards Deming

Resumió la calidad de la siguiente manera: “Calidad es hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato”



Calidad es “Hacer lo correcto, en forma correcta, desde la primera vez, a tiempo y todo el tiempo, mejorando siempre, innovando siempre y siempre satisfaciendo a nuestros clientes”

¿QUÉ SE REQUIERE PARA LOGRAR LA CALIDAD?



DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Las dimensiones de la calidad en los servicios de salud son elementos de análisis mediante los cuales se puede realizar una evaluación de la calidad. Las dimensiones le dan objetividad a la calidad.

Las dimensiones proporcionan a los equipos de salud el marco necesario para analizar y definir sus problemas y calcular la medida en la que cumplen con sus propias normas.

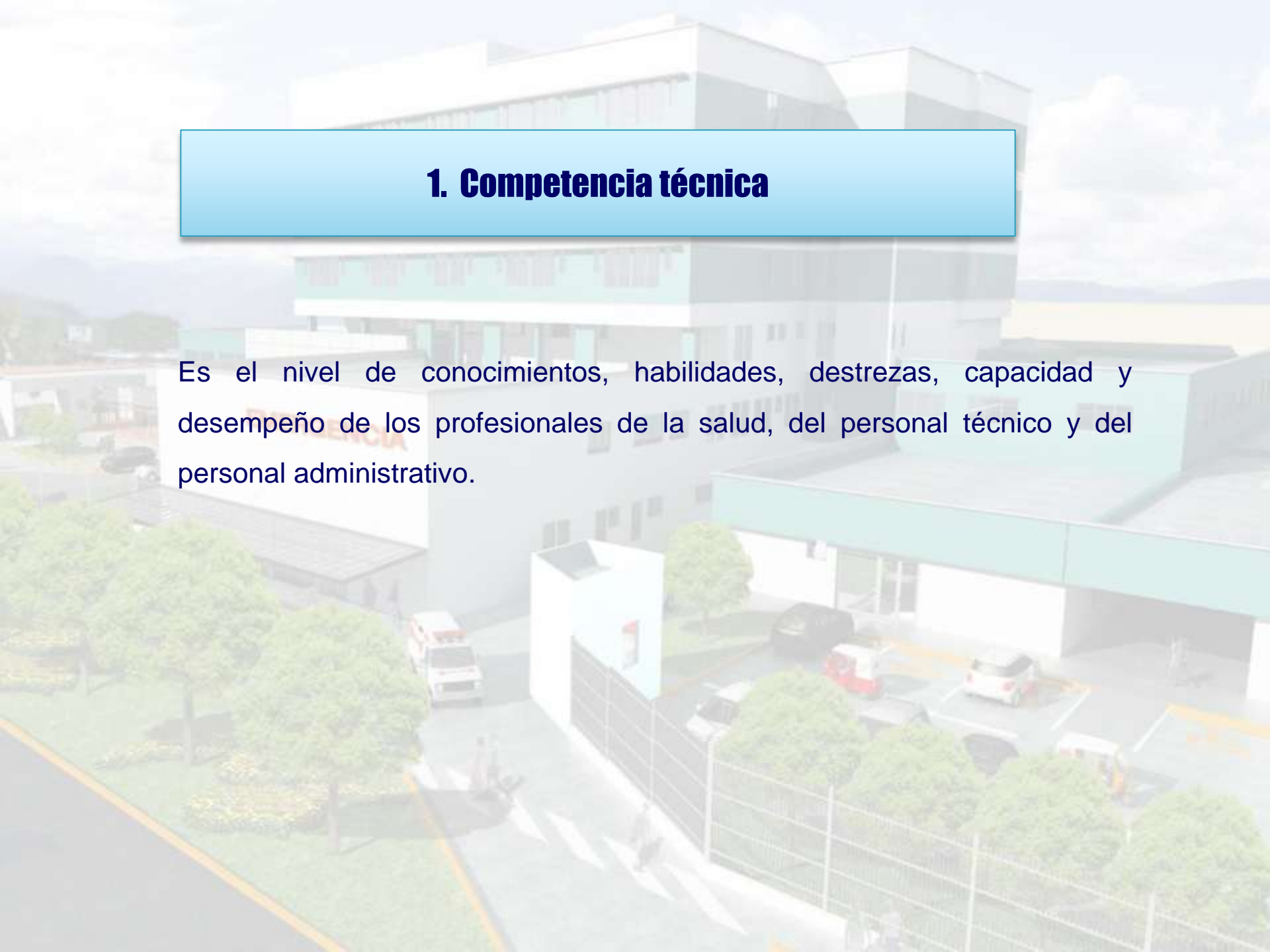
NUEVO HOSPITAL REGIONAL
DE ALTA COMPLEJIDAD
VÍCTOR RAÚL HAYA DE LA
TORRE

Calidad de un sistema de salud se determina por el impacto de sus resultados dentro del contexto de diez dimensiones:



1. Competencia técnica

Es el nivel de conocimientos, habilidades, destrezas, capacidad y desempeño de los profesionales de la salud, del personal técnico y del personal administrativo.



2. Relaciones interpersonales

Es el grado de interacción y comunicación entre gerentes y proveedores de salud, entre proveedores y clientes y entre los equipos de salud y la comunidad.

Las buenas relaciones interpersonales generan en los clientes confianza y credibilidad y se demuestra por medio del respeto, la cortesía, la comprensión y la compenetración.

3. Eficiencia

La eficiencia está ligada a los costos.

Eficiencia es la capacidad de suministrar el mayor beneficio, la atención más óptima al paciente y a la comunidad con los recursos que se cuenta, no obstante las limitaciones que puedan existir.

4. Eficacia

Es el grado de relación entre el procedimiento aplicado y los resultados esperados o programados.

La calidad de los servicios de salud depende del cumplimiento de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica.

Una evaluación de la eficacia debe responder a las siguientes interrogantes: Por ejemplo, cuando un tratamiento se aplica correctamente ¿produce los resultados esperados?, ¿es el tratamiento recomendado y la tecnología usada la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio?, ¿se brinda la atención en ambientes adecuadamente acondicionados?

5. Acceso a los servicios

Es el grado de facilidad que tiene el usuario de hacer uso de los servicios de salud donde desee ser atendido.

El acceso a los servicios implica que la prestación u otorgamiento de los servicios de salud no sean impedidos, limitados ni restringidos por barreras geográficas, económicas, sociales, culturales, organizacionales o lingüísticas.

- ❖ **El acceso geográfico**
- ❖ **Acceso económico**
- ❖ **Accesibilidad social o cultural**
- ❖ **Acceso lingüístico**
- ❖ **Accesibilidad física a los diferentes servicios que brinda el establecimiento.**

6. Comodidad

La comodidad es importante porque influye en la expectativa del paciente. A menudo se relaciona con el buen trato, la cordialidad, CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD. Se puede considerar también como otra forma de comodidad ofrecer a los usuarios ambientes adecuados, música, videos, teléfono público, cafetería, albergues, etc.

7. Continuidad

Implica que los usuarios clientes puedan recibir la serie completa de los servicios de salud que necesitan sin interrupciones ni suspensiones.

Cuidamos tu salud hoy y siempre

8. Seguridad

Cuidamos tu salud hoy y siempre

Es la relación entre el **procedimiento realizado y sus RIESGOS potenciales**. Implica la reducción de riesgos de infecciones, de efectos colaterales perjudiciales, de exposiciones innecesarias, etc. Todos aquellos peligros que para el usuario o para el proveedor pudieran derivarse de la prestación de servicios.

Bioseguridad

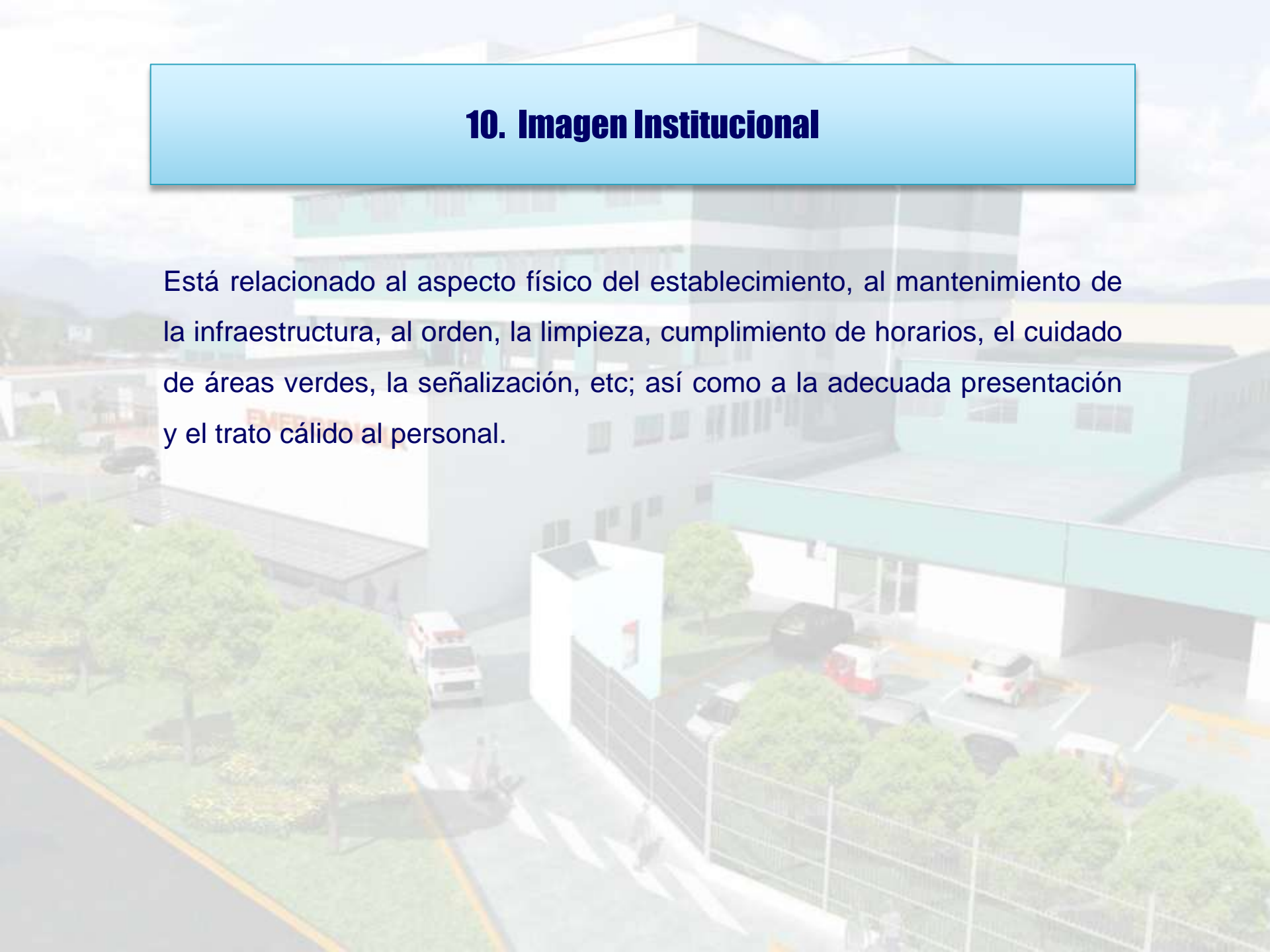
9. Equidad

El Ministerio de Salud establecerá el marco regulatorio para el accionar de los prestadores del sector salud, para aumentar progresivamente la equidad en la provisión de los servicios expresados en:

- ❖ **Priorización** de los sectores más pobres y vulnerables.
- ❖ **Financiamiento** de la atención a los sectores más desprotegidos.
- ❖ **Paquetes de prestación** de servicios de salud y medicamentos

10. Imagen Institucional

Está relacionado al aspecto físico del establecimiento, al mantenimiento de la infraestructura, al orden, la limpieza, cumplimiento de horarios, el cuidado de áreas verdes, la señalización, etc; así como a la adecuada presentación y el trato cálido al personal.



Infraestructura Física – Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud

- Eficiencia
- Acceso a los servicios
- Comodidad
- Continuidad
- Seguridad
- Imagen Institucional

Cuidamos tu salud hoy y siempre

GARANTIA DE CALIDAD

Garantía de Calidad es el conjunto de actividades que se llevan a cabo para fijar normas, vigilar y mejorar el desempeño, en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea lo más eficaz y segura posible, en ambientes adecuados, orientados siempre a la satisfacción del usuario.

Principios de la Garantía de Calidad

1. Enfoca a la Institución como un sistema abierto de producción de servicios de salud.
2. Se focaliza en el conocimiento de los procesos para mejorarlos.
3. Emplea herramientas para su análisis.
4. Se lleva a cabo a través de los equipos de trabajo o equipos de salud en espacios y equipamiento adecuados.
5. Las decisiones se basan en análisis de datos.
6. Requiere del compromiso y participación activa por parte de los niveles directivos.
7. Está orientado a la satisfacción del cliente o usuarios.