

¿PODEMOS ASEGURAR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SALUD SIN GESTIÓN DE CALIDAD?

Dr. Ivan Paul Espinoza

Jefe División de Gestión de Redes Asistenciales

Subsecretaría de Redes Asistenciales

Ministerio de Salud de Chile





Condigo de Hamurabi
1795 AdC 282 leyes



Edad media
Artesanos en Europa--





1901- Líneas de ensamblaje Ford

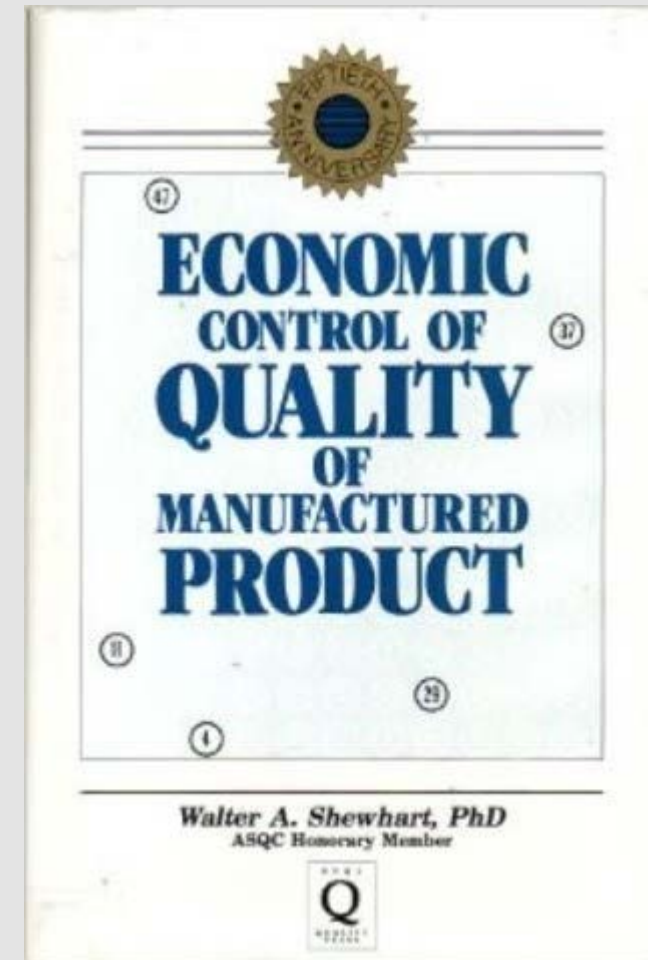
Laboratorios de estándares Inglaterra
1901





Walter Shewart
Cartas de producción
Control de calidad

1931 Cerveza Guinness





Taguchi , diseño experimental, 1948



Conciencia de satisfacción usuaria y fidelización cliente

Calidad de la Atención

“Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite “





1987



1988



DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD

1. Seguridad
2. Eficacia
3. Eficiencia
4. Paciente como centro/Calidad Percibida/Experiencia Usuaría
5. Oportunidad
6. Equidad
7. Integración (continuidad de la atención)



ASPECTO NORMATIVO

- **Reforma de Salud año 2005**
 - Ley N°19.966: Régimen de garantías explícitas en salud.
- **Sistema Nacional de Acreditación en Salud (año 2007)**
- **Ley N° 20.584 (año 2012): Derechos y Deberes del Paciente.**
 - Mandatando a MINSAL en su rol rector y normativo, la elaboración de normas y protocolos para mejor implementación de la ley.



GESTIÓN DE CALIDAD

- Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima.
- Se debe tener en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del equipo de salud.
- Lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Fuente: Organización Mundial de la Salud.



DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN DE CALIDAD

- **Existe una estrecha relación** entre la calidad y los derechos del paciente, **especialmente en los aspectos de calidad percibida por el usuario y seguridad de la atención.**
- La **“seguridad de la atención”** es un **derecho** de las personas establecido por **Ley**.
- El hecho de legislar y normar aspectos de la calidad de la atención es una forma de hacerla practicable y sostenible en el tiempo.
- La **obligatoriedad** de estar **acreditado** para otorgar prestaciones GES también da cumplimiento a la **Ley**.



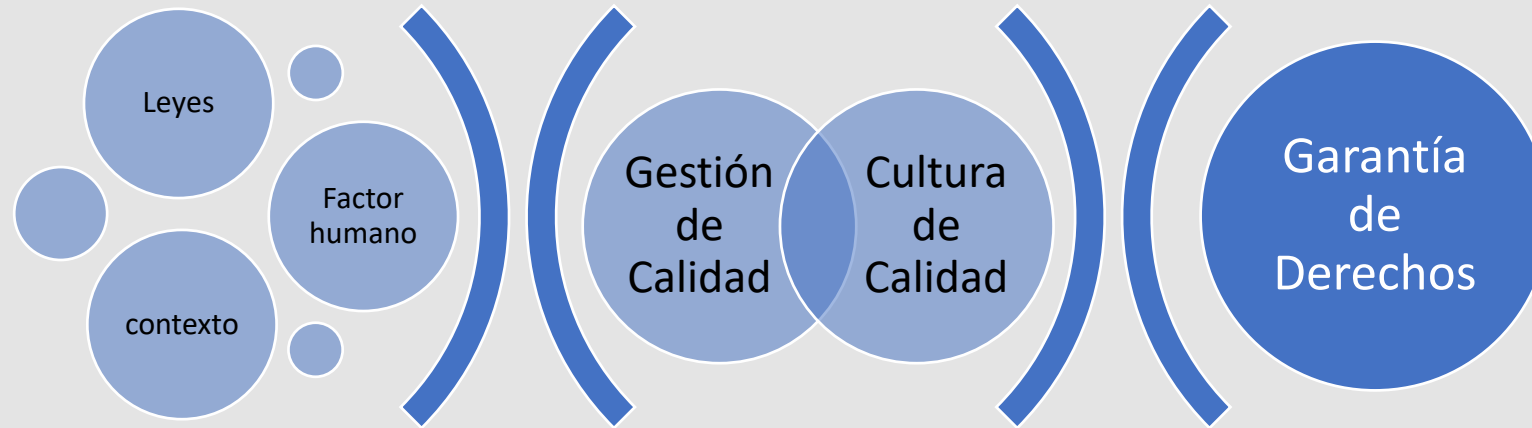
DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN DE CALIDAD

Si bien se reconocen avances, existe un camino importante aún que recorrer:

- Calidad percibida por el usuario mediante la **Humanización de la atención de salud** (Trato digno, acompañamiento, participación ciudadana, entre otros).
- Seguridad de la atención, en cuanto a fortalecer la cultura de seguridad, la gestión de riesgos, la generación de información y orientar las mejoras hacia la obtención de resultados.



DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU ATENCIÓN DE SALUD Y GESTIÓN DE CALIDAD



¿PODEMOS ASEGURAR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SALUD SIN GESTIÓN DE CALIDAD?

- **No es posible** asegurar los derechos de las personas **sin gestión de calidad**.
- El trabajo por la calidad de la atención es un desafío constante, con importantes desafíos especialmente en la **humanización de la atención y el involucramiento de los pacientes**.



"En la gestión, la primera preocupación de la empresa es la felicidad de las personas que están conectadas con ella.
Si las personas no se sienten felices y no se les puede hacer feliz, esa empresa no merece existir."

KAORU ISHIKAWA





ivan.paul@minsal.cl

