CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CONTROL DE CALIDAD

GARANTÍA DE CALIDAD

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

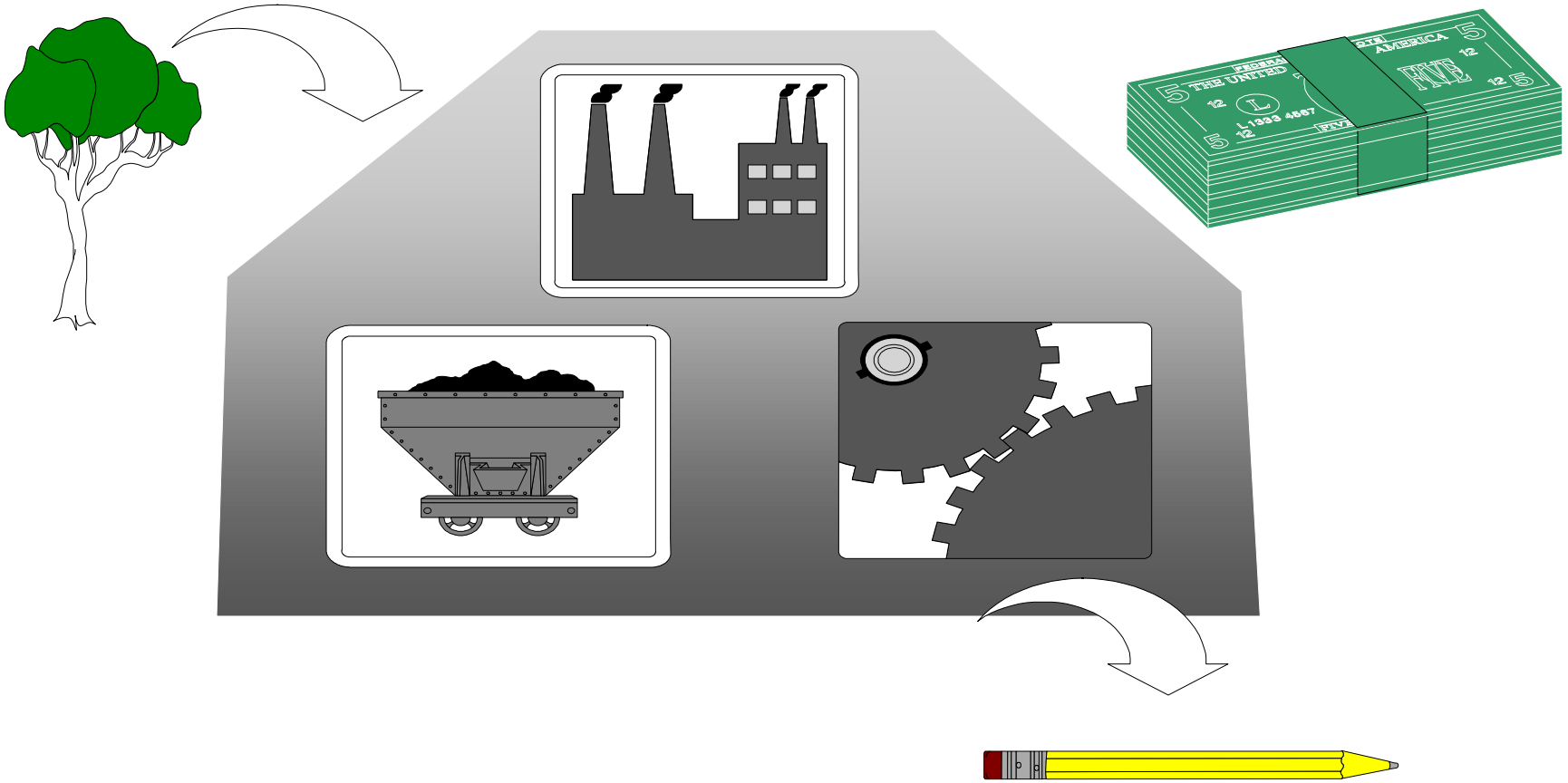
EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

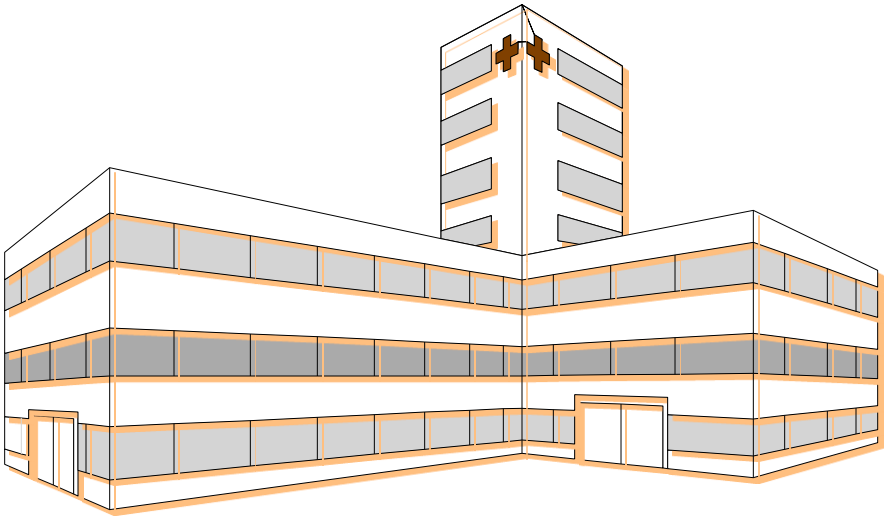
GARANTÍA DE CALIDAD

Tiene como objetivo identificar deficiencias corregibles, analizarlas, sugerir los cambios necesarios para evitarlas y comprobar que estos cambios han sido eficaces. Pretende una mejora contínua y no un control esporádico

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL



CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL



Medicina de calidad

Personal

Coste

Estructura

1918. JCAHO

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL



Programa Ibérico

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Legislación

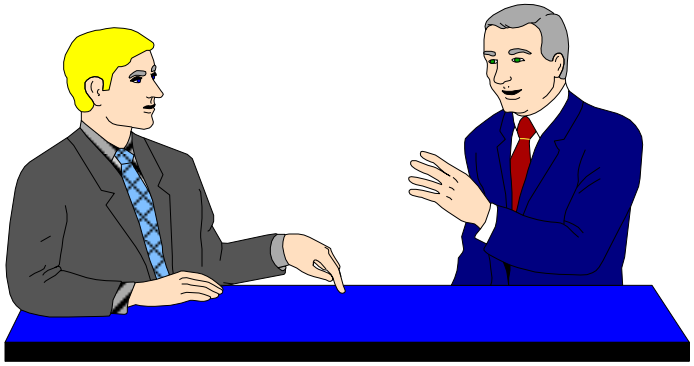
"La evaluación de la calidad de la asistencia prestada deberá ser un proceso continuado que informará todas las actividades del personal de salud y de los servicios sanitarios del Sistema Nacional de Salud"

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

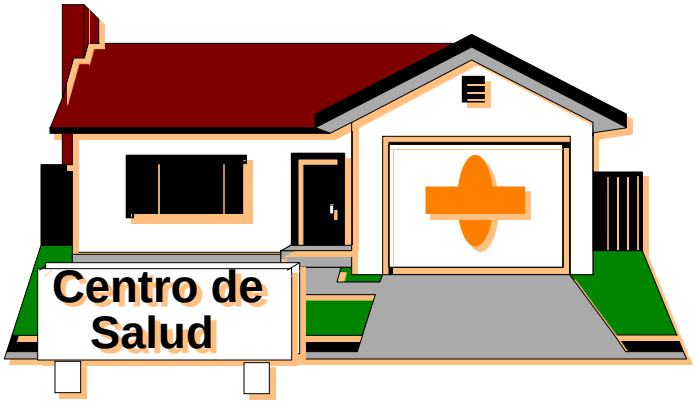
Legislación

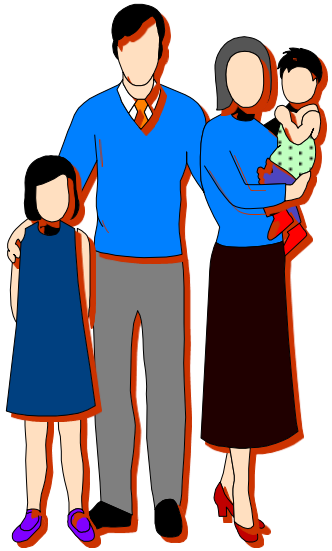
"... La administración sanitaria establecerá sistemas de evaluación de la calidad asistencial oídas las sociedades científicas sanitarias.

Los médicos y demás profesionales titulados del centro deberán participar en los órganos encargados de la evaluación de la calidad asistencial del mismo."



Calidad óptima





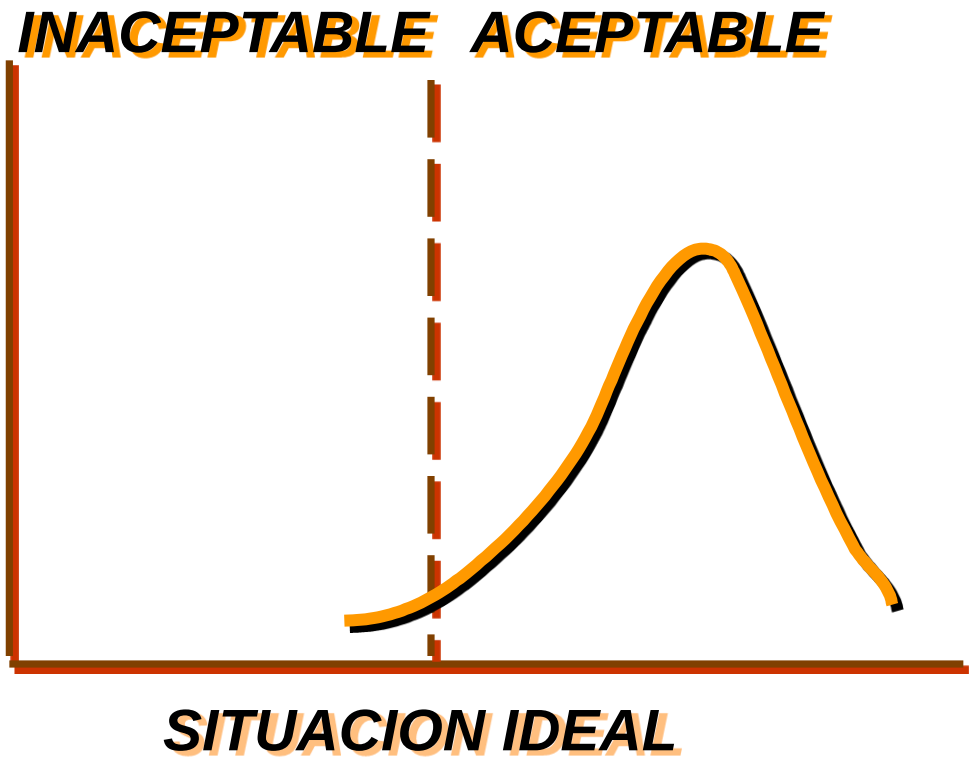
Calidad absoluta



Calidad máxima

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

DISTRIBUCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SANITARIOS



CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ADECUACIÓN

Es la relación entre los servicios sanitarios y las necesidades de la población.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ACCESIBILIDAD

Facilidad con la que los servicios sanitarios, pueden ser obtenidos de forma equitativa por la población.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

EFICACIA

Beneficios obtenidos de un determinado procedimiento en condiciones de aplicación ideales, como las que se pueden dar en investigación.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

EFECTIVIDAD

Grado en que una determinada práctica consigue producir una mejora del nivel de salud del paciente o la población, en condiciones de aplicación normales.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

EFICIENCIA

Grado en el que se consigue obtener el más alto nivel de calidad posible con unos recursos determinados. Relaciona los resultados obtenidos con los costes generados.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CALIDAD CIENTÍFICO-TÉCNICA

Capacidad del profesional para la utilización de los conocimientos y recursos a su alcance para proporcionar salud y satisfacción a los usuarios. Incluye la capacidad técnica y la relación interpersonal

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

SATISFACCIÓN

Del consumidor:

Grado en que la atención recibida cumple las expectativas del mismo.

Del profesional:

Grado en que los resultados cumplen los objetivos planteados.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

	Consumidores	Profesionales	Autoridades
Efectividad	+++	++	+
Eficiencia	+	+	++++
Adecuación	++++	+	+++
Calidad	++	++++	+

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

AUDIT MÉDICO

Método de evaluación que requiere un diseño especifico. Utiliza preferentemente criterios explícitos normativos y datos procedentes de las historias clínicas.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

REVISIÓN ENTRE COLEGAS (PEER REVIEW)

Evaluación de la actuación de un profesional

realizada por un compañero de profesión.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CALIDAD SANITARIA

Provisión de servicios accesibles y equitativos desempeñados de manera efectiva por profesionales de nivel óptimo mediante los recursos apropiados o disponibles y que permitan lograr la adhesión y satisfacción del usuario

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Para poner en marcha un programa de Garantía de Calidad

***.- Es imprescindible que exista un responsable del programa con reconocido prestigio profesional en el equipo.**

***.- Debe tener capacidad de liderazgo.**

***.- Debe haber un clima laboral adecuado.**

***.- Debe existir apoyo institucional.**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL



CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Evaluación de la calidad

***.- Identifica problemas.**

***.- Los dimensiona al compararlos con las previsiones.**

***.- Emite un juicio.**

***.- Propone acciones para su corrección.**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

División de los tipos de datos para evaluar la calidad (Donabedian,1966)

ESTRUCTURA

PROCESO

RESULTADO

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ESTRUCTURA

"lo que debe existir"

PROCESO

" Lo que debe hacerse"

RESULTADO

" Lo que debe ocurrir"

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

TIPO DE DATOS

ESTRUCTURA

***.- Cantidad y calidad de los centros y del personal.**

***.- Solvencia de la organización.**

PROCESO

¿Qué se hace para o por los pacientes?

RESULTADO

***.- Nivel de salud de los pacientes.**

***.- Satisfacción de los pacientes.**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ESTRUCTURA

*.- Características del personal.

*.- Instrumentos y recursos.

*.- Lugares físicos de trabajo.

*.- Organización adoptada.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

PROCESO

*.- Conjunto de actividades realizadas por los profesionales:

a
por
para
} el paciente

*.- Respuesta de los pacientes

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

RESULTADO

**.- Logros en el nivel de salud*

**.- Satisfacción de los pacientes*

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CRITERIO

Aspecto de la asistencia que se escoge como más relevante de un problema concreto, el cual se mide para conocer su grado de cumplimiento.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CRITERIOS

Definiciones

Condiciones que ha de cumplir la práctica asistencial para ser considerada de calidad.

Referencia según la cual se va a determinar si la calidad asistencial es buena o mala.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CRITERIOS

Definiciones:

Aspecto de la asistencia que se escoge como más relevante de un problema concreto.

Patrón preestablecido que nos sirve como referencia para juzgar la calidad en relación a un aspecto determinado.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CRITERIOS

Ejemplo:

Control clínico de los hipertensos en la consulta de nefrología

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CRITERIOS

Tipos

Implícitos. Son los que practicaría un profesional de reconocido prestigio (no están escritos).

Explícitos. Especifican las actuaciones a realizar en cada caso (están escritos)

*.- Empíricos

*.- Normativos

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

CRITERIOS

Explícitos

*.- Empíricos. Surgen de los perfiles de actuación habituales.

*.- Normativos. Se elaboran específicamente para una situación concreta.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ELABORACIÓN DE CRITERIOS

Formulación

Criterio.

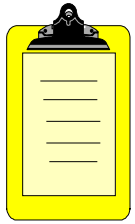
Definición de términos.

Excepciones.

Comentarios.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ELABORACIÓN DE CRITERIOS

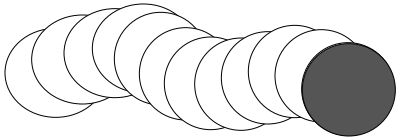


1.- Explícitos y normativos.



2.- Realistas.

3.- Flexibles.



4.- Sencillos.



CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ELABORACIÓN DE CRITERIOS

5.- No controvertidos.



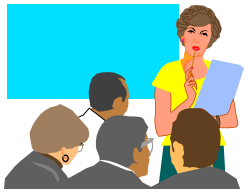
6.- No muy numerosos.



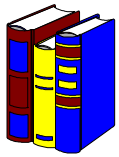
7.- Factor "vergüenza".



8.- Elaboración participativa.



9.- Revisión actualizada.



CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

INDICADORES

Parámetros susceptibles de monitorización, que pueden identificar problemas o variaciones en los modelos de actuación en la práctica asistencial.

Es una herramienta o guía que permite cuantificar un criterio y compararlo con el objetivo o estándar.

Ejemplo: nº de tomas de tomas de TA en los pacientes hipertensos registradas en su historia clínica al año.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ESTÁNDAR

Es un umbral o nivel óptimo de cumplimiento de un criterio.

Es el objetivo de la calidad que se pretende alcanzar

Deben tenerse en cuenta las características del momento y del lugar.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

ESTÁNDAR:

Nivel óptimo de aplicación de un criterio fijado antes de empezar la evaluación, de acuerdo con la situación asistencial concreta donde se realiza el estudio.

Ejemplo: al menos el 80 % de los hipertensos deben tener registradas 2 tomas de TA en su historia clínica al año.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Brainstorming

Sigue una secuencia estructurada basada en dos puntos:

- **No hacer juicios de valor**
- **Obtener ideas de calidad a partir de la cantidad**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Brainstorming

Reglas:

- **Las ideas se aportan de forma rotatoria**
- **una sola en cada vuelta**
- **no pueden criticarse**
- **se potencia la asociación de ideas**
- **cuantas más haya mejor**
- **Unas ideas estimulan la aparición de otras**

Herramientas para la mejora de la calidad

Brainstorming

Ventajas:

- **No requiere preparación previa**
- **Es fácilmente utilizable**

Inconvenientes:

- **No prioriza**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Técnica nominal de grupo

- **Más estructurado que el anterior**
- **Conduce al consenso en la identificación de los problemas**
- **Prioriza**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Técnica nominal de grupo

Secuencia:

- **listado individual de los problemas**
- **listado grupal**
- **fase de discusión en grupo**
- **priorización individual**
- **priorización en grupo**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Técnica nominal de grupo

Ventajas:

- **De gran ayuda en Equipos poco desarrollados o con diferencias importantes entre los miembros.**
- **Las ideas se dan por escrito y no identifica a los individuos**
- **Es eficaz ante situaciones complejas**

Inconvenientes:

- **Falta de precisión (hay que votar para eliminar posiciones extremas)**
- **Puede hacer sentir a los miembros del grupo que están manipulados.**

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Brainstorming

Técnica nominal de grupo

Sirven para:

a) Buscar la causa de los problemas

b) Considerar las soluciones

c) Modificar las resistencia al cambio

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Diagrama de Flujo

- **Es un gráfico en el que se representa la secuencia de los pasos de un proceso.**

- **Nos dice cómo, cuándo y dónde se da cada paso.**

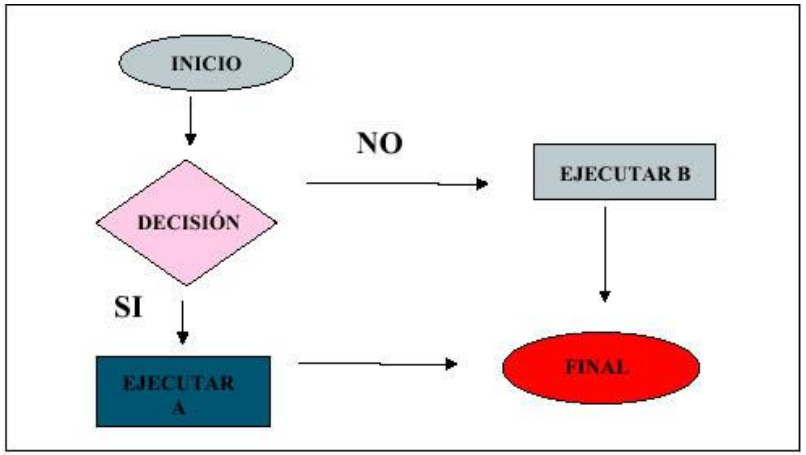


Figura 3. *Flujograma o diagrama de flujo.*

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Diagrama de Pareto

- **Es un gráfico en el que los ítems se ordenan en orden descendente de importancia. El porcentaje de cada barra sobre el total se va sumando en orden ascendente.**

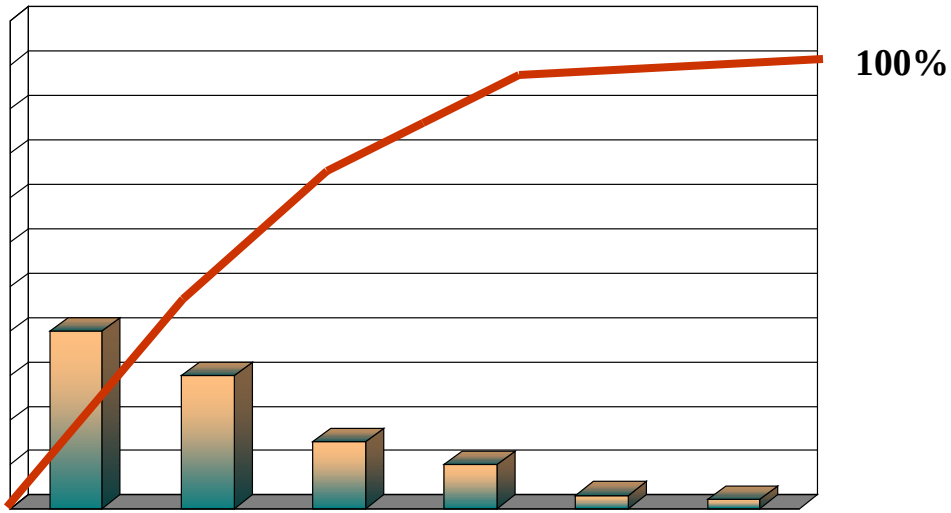
" Aunque un gran número de factores individuales contribuyen a un efecto, relativamente pocos de ellos ocasionan la mayor parte del efecto"

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Diagrama de Pareto

- **También se conoce como la ley del 20-80: el 20% de las causas origina el 80% de los problemas.**

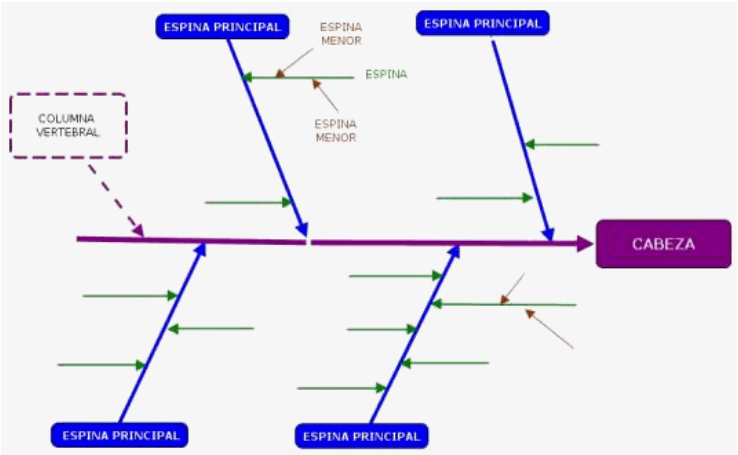


CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Herramientas para la mejora de la calidad

Diagrama Causa-efecto o diagrama de Ishikawa

•**Sirve para desplegar de forma visual un efecto y entonces identificar las causas o factores que que contribuyen al efecto, agrupar las causas y seleccionar la causa o grupo de causas que han de ser eliminadas o creadas.**



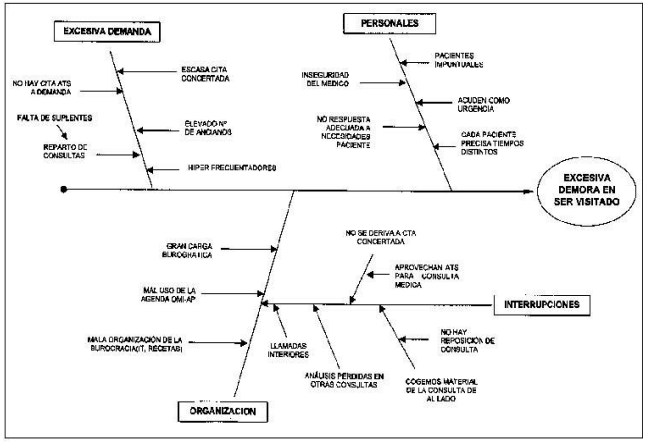


Figura 4. Diagrama de causa-efecto o Ishikawa. Problema: excesiva demora en ser visitado.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Resumen

Para implantar cualquier programa de mejora continua de la calidad, es preciso:

Implicación de la dirección

Adhesión de los profesionales

Crear estrategias

Planificar actividades

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

Resumen

Para implantar cualquier programa de mejora continua de la calidad, es preciso:

Proporcionar herramientas a todos los profesionales para llevar a la práctica los aspectos relacionados con la mejora.

La mejora de los servicios prestados debe tener como objetivo la satisfacción de los clientes externos e internos.

CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

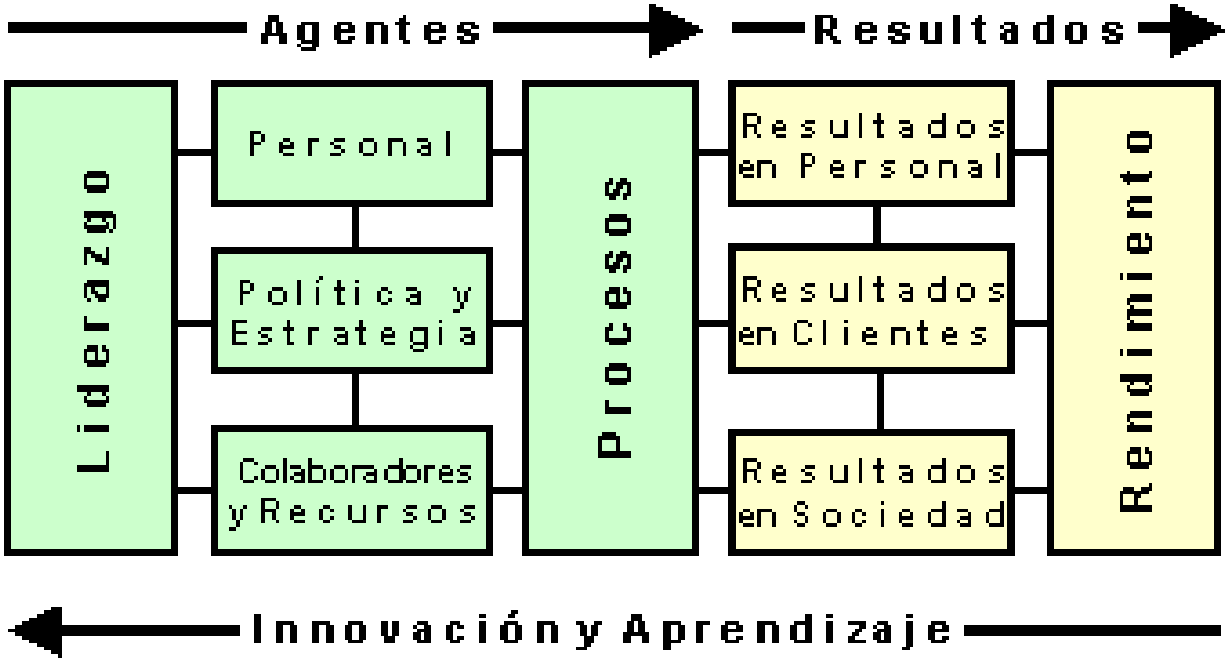


CURSO DE METODOLOGÍA BÁSICA DE CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL

"para mejorar hay que estar dispuesto a cambiar"

D. Cottle

MODELO EFQM
(European Foundation for Quality Management)



Fundación Europea para la Gestión de la Calidad Total

MODELO EFQM
(European Foundation for Quality Management)

El modelo EFQM es un modelo no normativo, cuyo concepto fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los criterios del modelo.

El modelo EFQM aplica el principio de autoevaluación, lo que permite el aprendizaje para la mejora de todos los implicados.

Fundación Europea para la Gestión de la Calidad Total

MODELO EFQM
(European Foundation for Quality Management)

El modelo EFQM se basa en:

EL LIDERAZGO

1.- en la planificación y estrategia

2.- en la acertada gestión del personal

3.- en la gestión de los recursos y la capacidad de establecer alianzas

Todo esto permite el desarrollo de los PROCESOS

que conducen a la excelencia de LOS RESULTADOS

1.- en las personas

2.- en los clientes

3.- en la sociedad

MODELO EFQM

(European Foundation for Quality Management)

El modelo EFQM consta de 2 partes:
Criterios de excelencia empresarial



MODELO EFQM
(European Foundation for Quality Management)

El modelo EFQM consta de 2 partes:

1.- Criterios de excelencia empresarial

2.- Un conjunto de reglas de evaluación basadas en la llamada "lógica REDER"

Resultados, lo que la organización consigue.

Enfoque, lo que la organización piensa hacer y las razones para ello.

Despliegue, lo que realiza la organización para poner en práctica el enfoque.

Evaluación y revisión, lo que hace la organización para evaluar y revisar el enfoque y su despliegue