

# Lineamientos para el mejoramiento de la calidad de la gestión en el sistema de salud

**MIAS** Modelo Integral de Atención en Salud

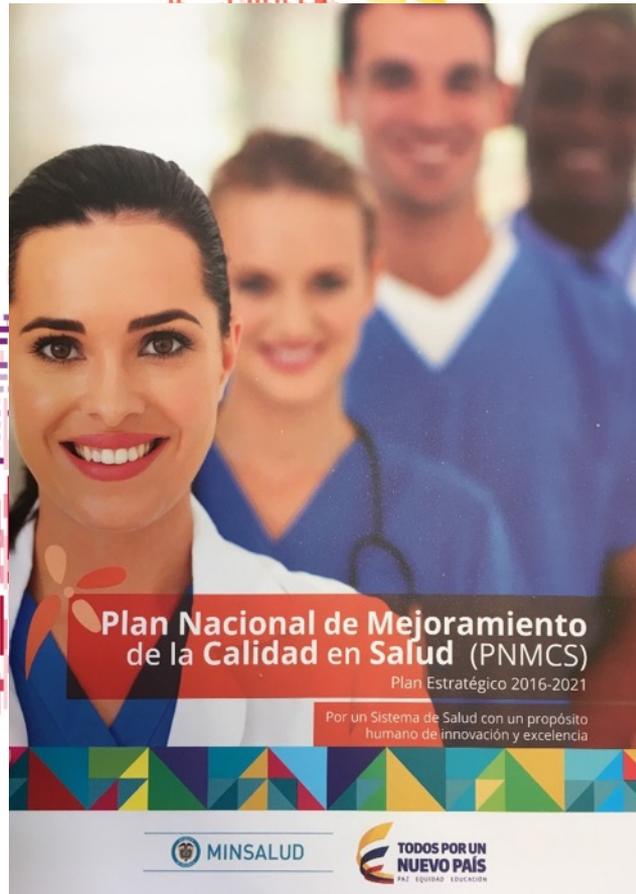


# Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021

**MIAS** Modelo Integral de  
Atención en Salud



# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



## Construcción participativa

- Fase de revisión de contexto y trabajo de campo
- Revisión de resultados de indicadores de calidad
- Fase de formulación y validación de la propuesta
- Fase de divulgación e implementación.

**9458** personas capacitadas  
**27** departamentos visitados

Marco normativo: Ley 1438 de 2011-  
Artículo 107

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

## Algunas dificultades de la calidad identificadas

### Dispersión de normas

Que han producido la falta de continuidad en los lineamientos generales de política pública, en materia de calidad.

### Dificultades en el enfoque del mejoramiento continuo

Centrado en los agentes del sistema y no en las personas, lo cual ha generado algunas prácticas deshumanizantes.

Deficiencias en la **formación del talento humano** en salud



**Asimetría de la información** para el monitoreo de la calidad de los agentes, que ha dificultado la visión sistémica y el análisis para la toma de decisiones

**Limitación en los incentivos** a los agentes y los trabajadores de la salud, para el mejoramiento continuo.

Crisis de **legitimidad y confianza**

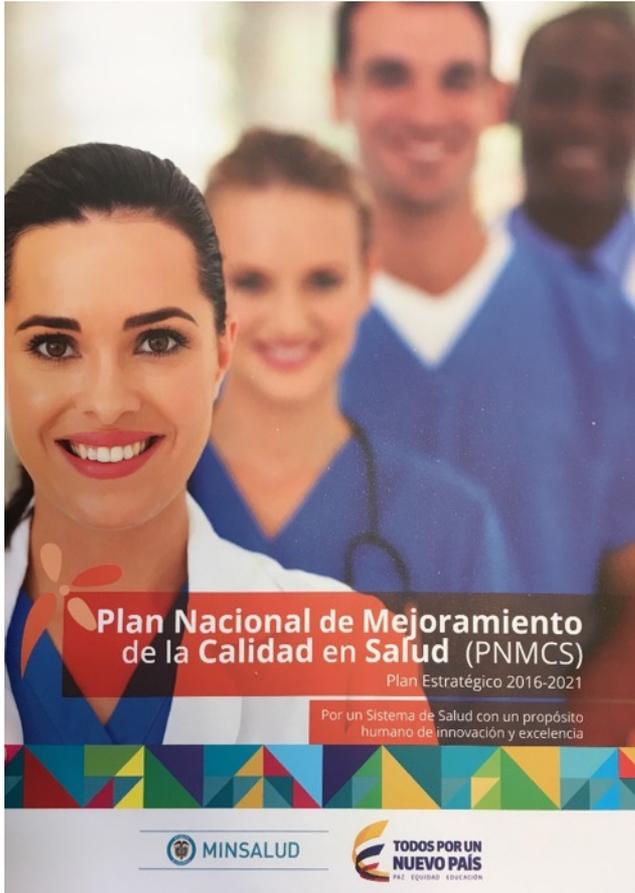
# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

## Marco conceptual

- (i) Las **personas** como centro **y finalidad** del sistema de salud
- (ii) La calidad a partir de un **enfoque sistémico**
- (iii) La transformación de la **gestión** del sistema mediante procesos de autoevaluación, dirigidos hacia capacidades de ajuste, mejora continua e innovación.



# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



**Finalidad**

- Mejorar y preservar el estado de salud de la población mediante la excelencia del Sistema de Salud



**Principio orientador**

- Humanización



**Directrices de Calidad**

- Seguridad
- Coordinación
- Transparencia

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

## Principio Orientador

### Humanización

Reconoce a la **humanización** como fundamento esencial del Sistema de Salud. Esto implica, centrar su **accionar en las personas** y plantear la necesidad de que sus agentes enfoquen su misión al cumplimiento del **derecho fundamental** y al fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano

## Directrices de Calidad

### Seguridad

**Protección de las personas** contra las situaciones, riesgos o amenazas graves, para garantizar el **mejor resultado final posible**.

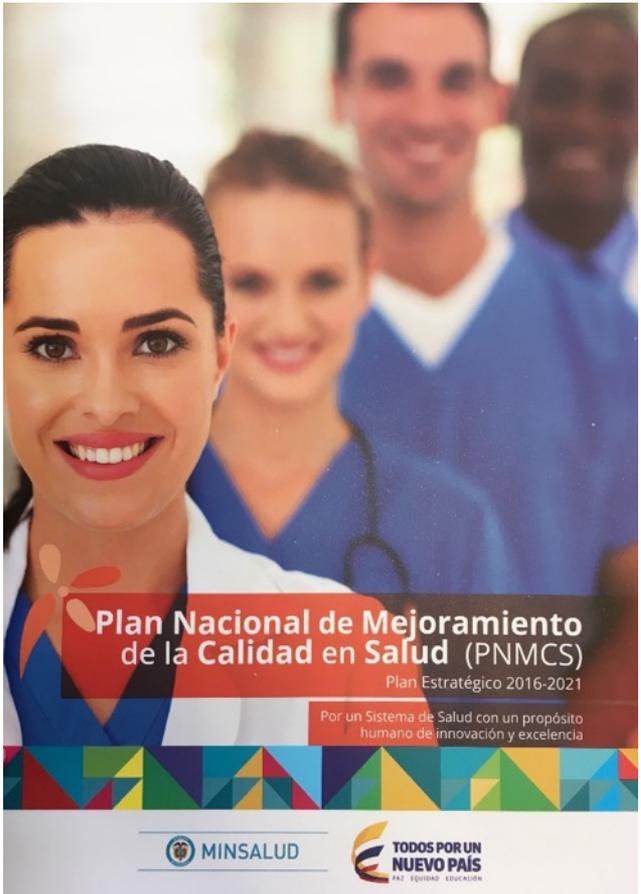
### Coordinación

**Trabajo articulado y colaborativo** entre los agentes del Sistema que permita la **integralidad y continuidad** de la atención.

### Transparencia

**Prevención de actos de corrupción** y el fomento de las **buenas prácticas de gestión**.

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



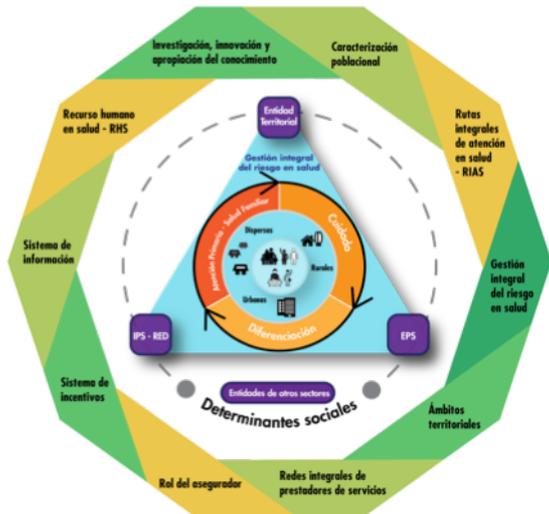
# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

## Objetivos Estratégicos

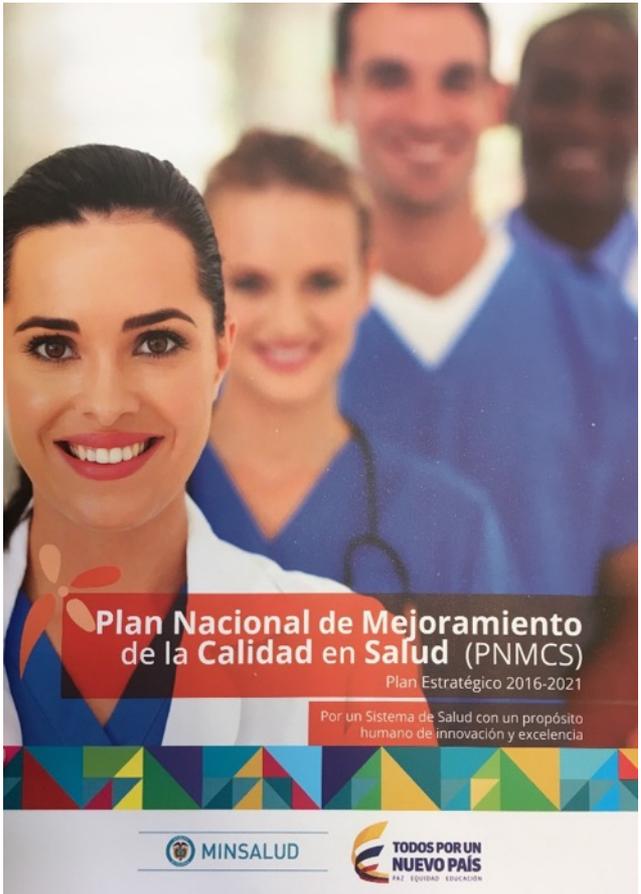
Centrar los esfuerzos del Sistema de Salud en las personas (**usuarios y trabajadores**)

Fomentar la **cultura de la autoevaluación** para el mejoramiento continuo del Sistema de Salud

Enfocar la **gestión** al logro de **resultados** en salud y la generación de valor social



# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



## Objetivos específicos

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



---

Promover cambios normativos en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la transparencia en el Sistema de Salud.

M1: A 2019, Colombia contará con un Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad actualizado que impulse la humanización, seguridad, coordinación y transparencia en el Sistema de Salud.

---

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



---

Impulsar el enfoque sistémico en la gestión administrativa y clínica en los agentes del Sistema para el logro de los resultados en salud.

M1: A 2018, se habrán consolidado tres pruebas piloto para el desarrollo y validación de metodologías de mejoramiento de la gestión institucional.

---

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

---



---

Apoyar y fomentar la **excelencia** e **innovación** en el Sistema de Salud.

M2: A 2021, se contará con incentivos, mecanismos e instrumentos necesarios para el fomento del Sistema Único de Acreditación en Salud.

---

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



---

Desarrollar habilidades y capacidades en el talento humano y en las instituciones de salud, que contribuyan a humanizar la gestión de las organizaciones.

M1: A 2021, se contará con la formulación, aprobación y divulgación de la Política de Humanización con resultados favorables reconocidos por las personas.

---



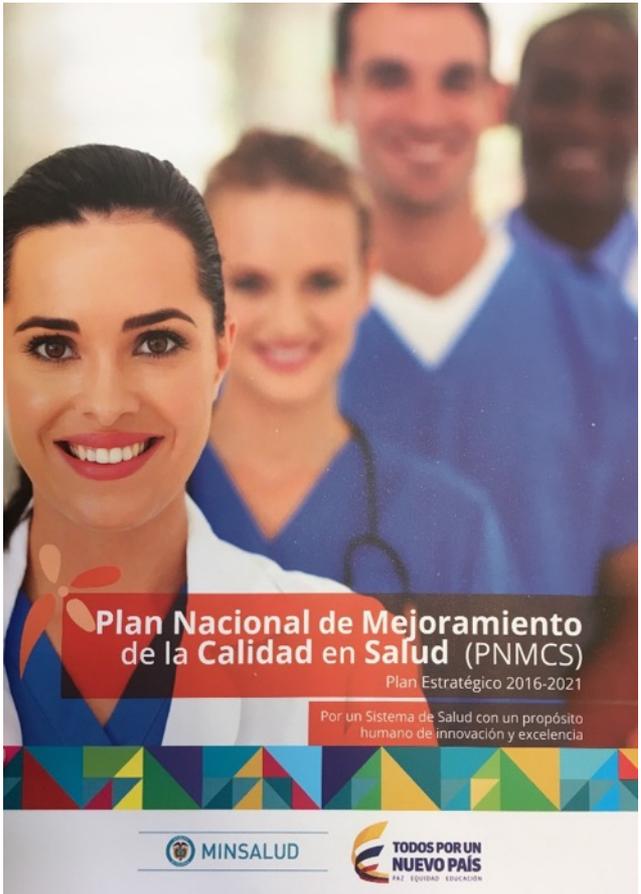
# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



Empoderar a las personas mediante estrategias de comunicación y rendición de cuentas para que mejoren su comprensión, participación y experiencia con el Sistema de Salud.

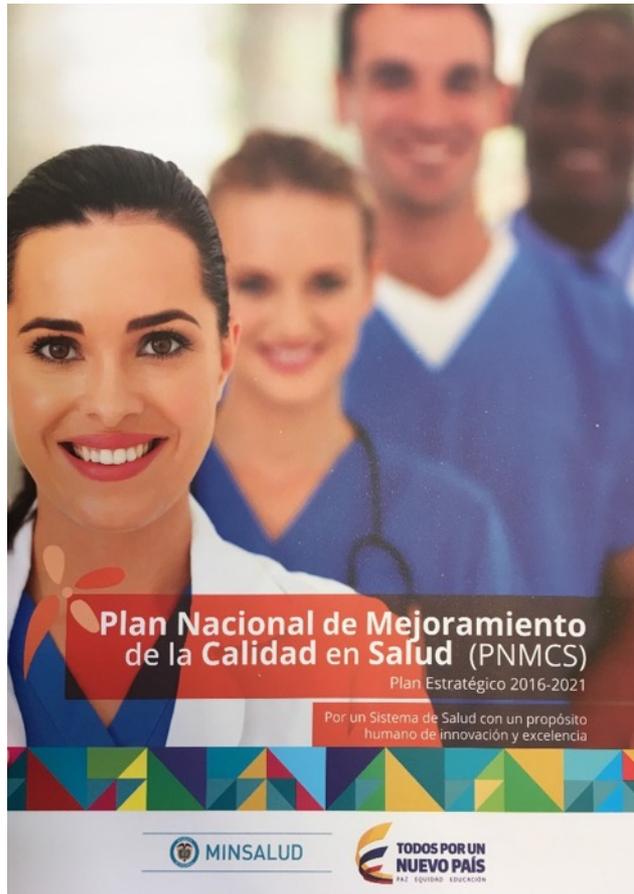
M1: A 2021, se habrá consolidado una estrategia de movilización social para el reconocimiento de los avances del Sistema de Salud en materia de calidad y humanización..

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



## Mecanismos para su implementación

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



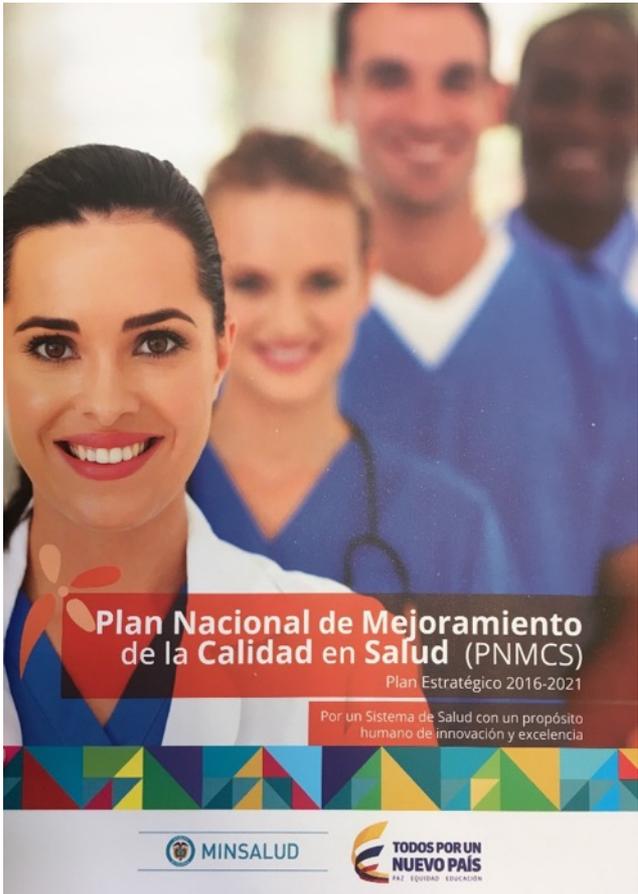
## Empoderamiento

- Promover **cambios normativos** en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la transparencia en el Sistema de Salud.
- Impulsar el **enfoque sistémico en la gestión administrativa y clínica** en los agentes del Sistema para el logro de los resultados en salud.
- Apoyar y fomentar la **excelencia** e innovación en el Sistema de Salud.
- Desarrollar habilidades y capacidades en el **talento humano** y en las instituciones de salud, que contribuyan a **humanizar la gestión** de las organizaciones.

## Retroalimentación

- Incentivar la **gestión del conocimiento** mediante el fomento del aprendizaje, innovación e investigación, para orientar la toma de decisiones y la definición de políticas públicas que fortalezcan la calidad y la humanización.
- **Empoderar a las personas** mediante estrategias de comunicación y rendición de cuentas para que mejoren su comprensión, participación y experiencia con el Sistema de Salud.

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



Dinámicas para el mejoramiento de la gestión

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



**Gestión por  
Procesos cadena  
de valor**

**Gestión del  
Talento Humano**



**Planeación  
Estratégica**

**Liderazgo**



**Aprendizaje e  
Innovación**

**Enfoque de  
resultados para el  
bien común**

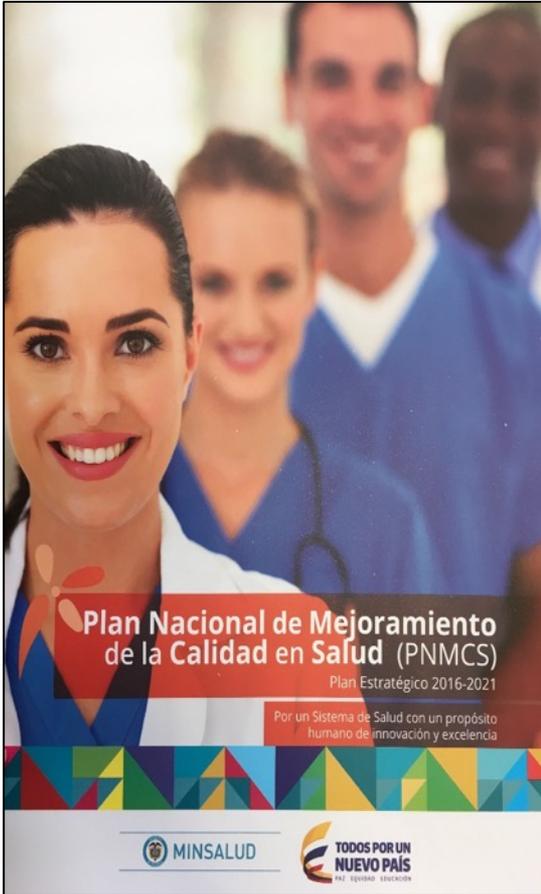


**Articulación**

**Gestión de  
Recursos y  
Alianzas**



# Política para el mejoramiento de la calidad en salud



**Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS)**  
Plan Estratégico 2016-2021

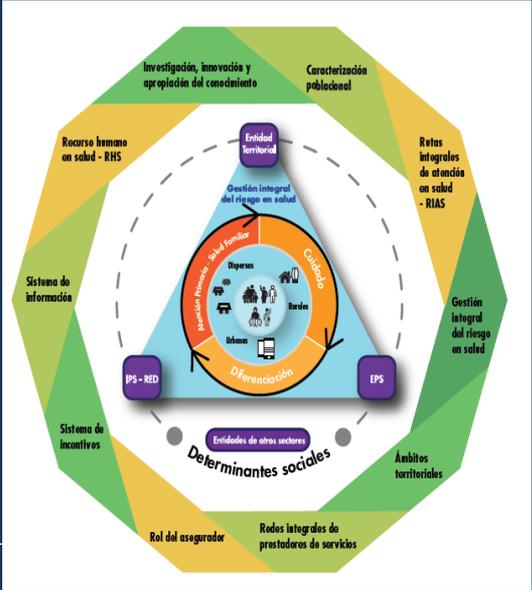
Por un Sistema de Salud con un propósito humano de innovación y excelencia

MINSALUD

TODOS POR UN NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## De la teoría a la práctica

### Ruta de atención para niños con presunción o diagnóstico de Leucemia



### Política de Atención Integral en Salud (PAIS)

MINSALUD

TODOS POR UN NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

*Travesías por los mundos  
de la Leucemia infantil:  
un laboratorio de mediaciones*



## LA LEUCEMIA INFANTIL constituye un acontecimiento complejo.

En la medida en que va transcurriendo en cada niño o adolescente la experiencia de "tener Leucemia", ocurren encuentros y desencuentros entre diversos agentes, actividades, saberes, tecnologías, objetivos, circunstancias, intereses, normas, resultados, riesgos y también, daños, todo lo cual, en su conjunto configura los distintos Mundos de la Leucemia.

Ministerio de Salud y Protección Social. Corporación Universitaria von Humboldt. Bogotá, 2017

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p><i>El laboratorio de mediaciones</i></p>  <p><i>toda mediación en torno a la Leucemia</i></p> <p><i>toda mediación en torno al niño o adolescente con Leucemia</i></p> | <p><i>Atravesar un laberinto de Búsquedas y lograr un diagnóstico temprano</i></p> <p><i>Orientar los desafíos de este mundo</i></p>  | <p><i>El diagnóstico definitivo de "Leucemia"</i></p>  <p><i>La noticia que anuncia que ya nada volverá a ser igual</i></p> | <p>Transformamos los hitos identificados como determinantes en el curso evolutivo de la Leucemia, en mundos de experiencia y agenciamiento.</p>  |
| <p><i>Habitar el Hospital</i></p> <p><i>Manejo crítico</i></p>   | <p><i>De regreso a casa</i></p>    | <p><i>Huellas de una travesía</i></p>    | <p>Cada mundo se presenta como la descripción de un escenario de interacciones y encuentros necesarios para atravesar un momento del acontecimiento y construir un paso hacia el bien común.</p> |

## El laboratorio de mediaciones



La humanización de una ruta de atención pasa por abandonar la idea de movilizar eficientemente a los pacientes a lo largo de una "línea de producción". Si bien es cierto que los servicios requieren de un nivel de eficiencia, no se trata de un proceso de producción estandarizada y fabril; UN SERVICIO ES UNA EXPERIENCIA.

# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

La acción colectiva requiere de escenarios de aprendizaje.

---

Un **COLABORATORIO-LEUCEMIA** puede ir refinando y poniendo a prueba **maneras de articular y operativizar** encuentros y conexiones productivas entre las instituciones; sus normas y reglas; los conocimientos científicos y las tecnologías; los cuerpos enfermos; las vivencias del menor y su familia; las organizaciones sociales, las tradiciones y sus formas de vivir y morir.

Esta es la **gestión** entendida como **mediación**.



# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

Cualquier entidad o funcionario que no comprenda que **el cáncer infantil** constituye una urgencia tratable y/o que desconozca la singularidad de la ruta de la Leucemia, **termina por obstruir el paso, por lentificar el flujo.**

Cualquier decisión o actuación que dilata o desarticula un movimiento, pone en riesgo **LA SEGURIDAD** del menor; es indispensable aprender de **COORDINACIÓN.**

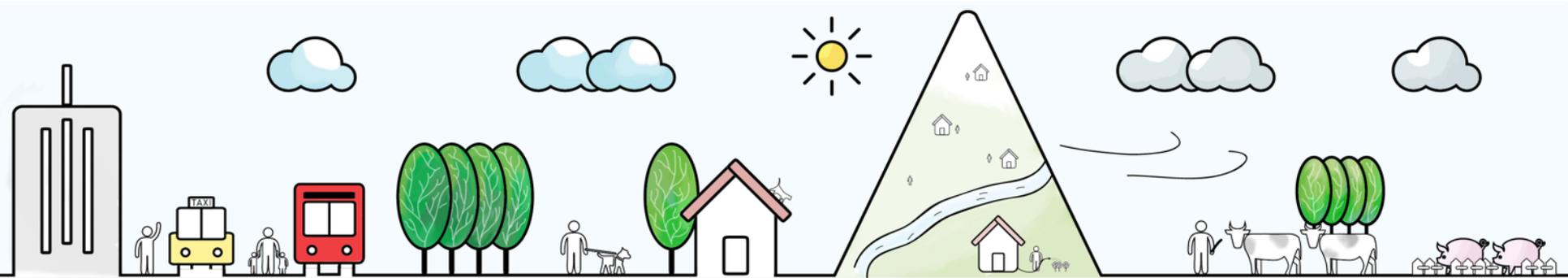


# Política para el mejoramiento de la calidad en salud

**Los desenlaces y las huellas en el curso de vida de cada niño o adolescente con Leucemia, a su vez, nos miden a todos,** como sistema de salud y como sociedad; y por ello contienen la capacidad de jalonar y mediar la COHESIÓN SOCIAL.

---





# GRACIAS

**MIAS** Modelo Integral de  
Atención en Salud

