

OFICINA DE CALIDAD

ASISTENCIA TÉCNICA ACREDITACIÓN DE DIRECCIONES TERRITORIALES



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

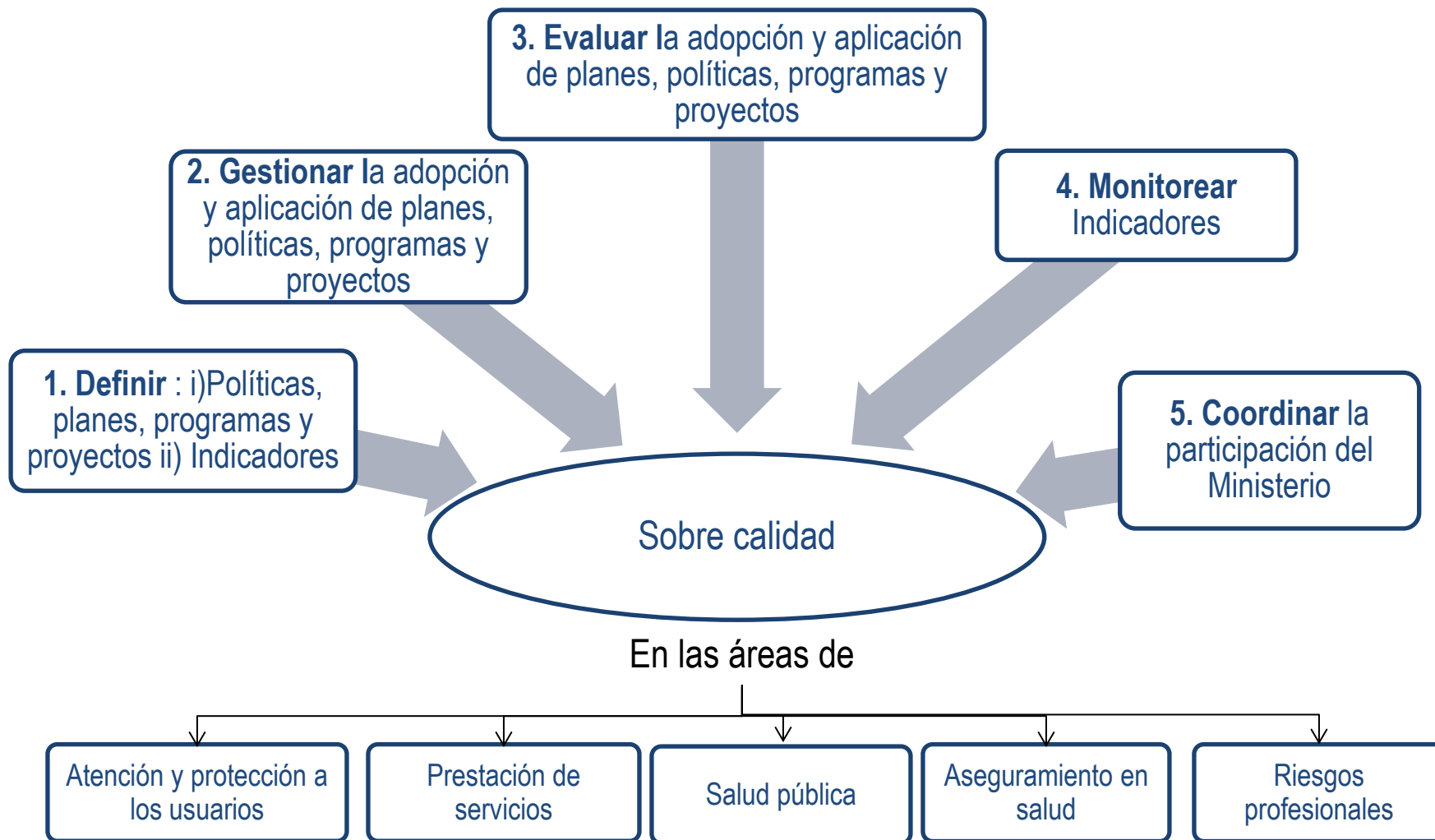
María Lucía Grueso Angulo



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

FUNCIONES OFICINA DE CALIDAD (Decreto 4107 de 2012)





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Base Conceptual Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

DECRETO 1011, RESOLUCIÓN 2181 DE 2.008, RESOLUCIÓN 1445 de 2.006

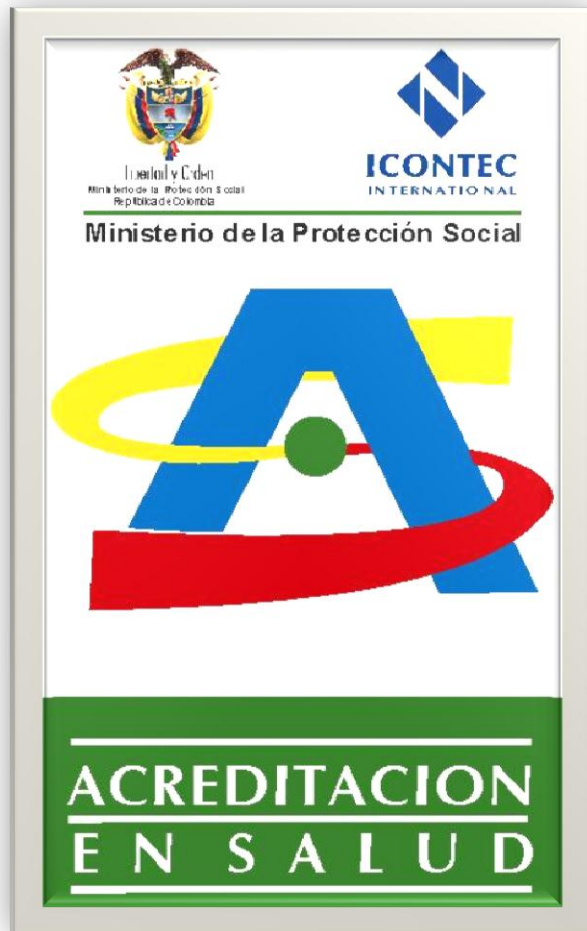




MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Visión de la Acreditación



Ser el mecanismo fundamental y de mayor credibilidad para orientar el mejoramiento de las instituciones de salud en Colombia.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Misión de la Acreditación

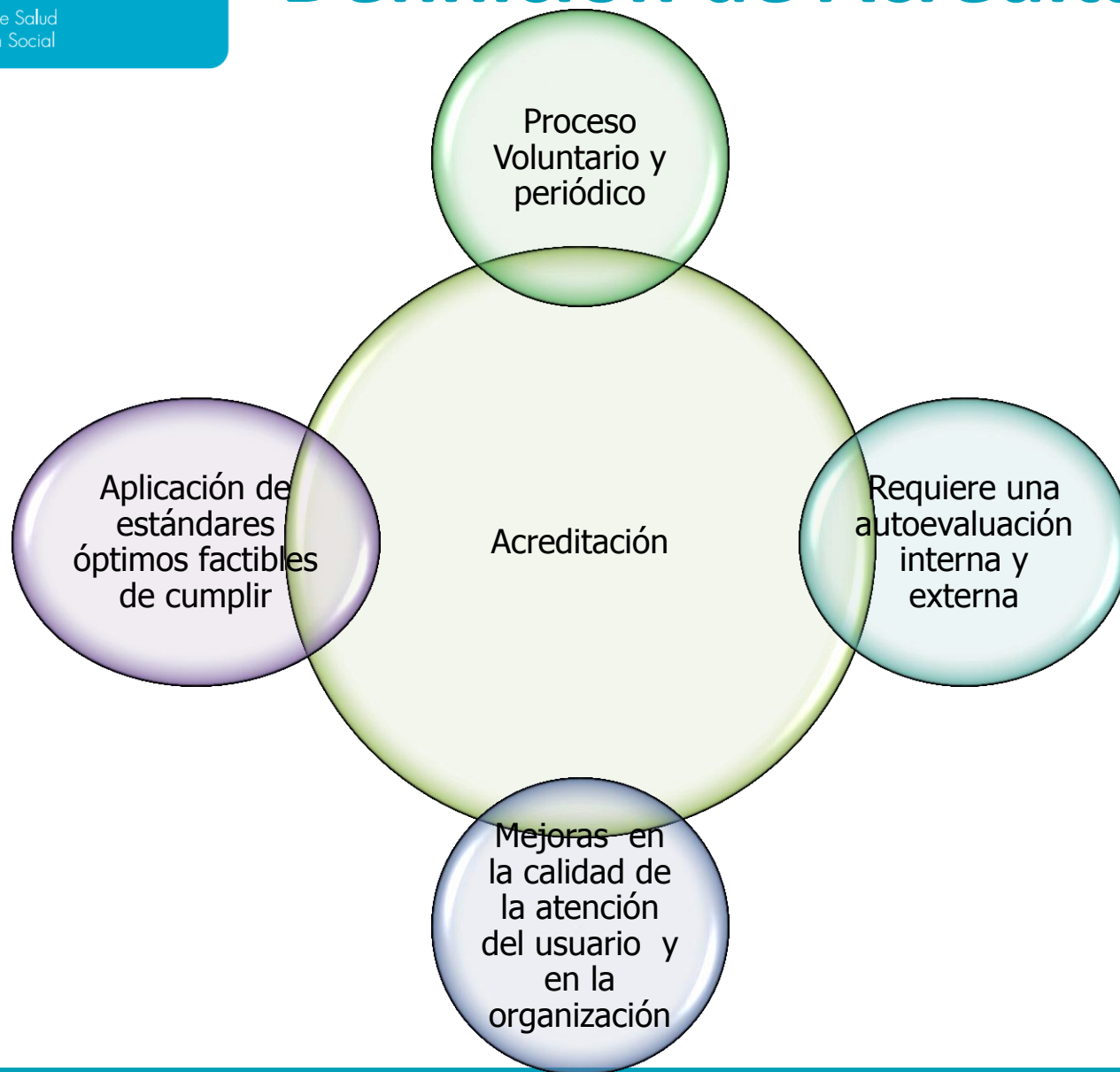
- Mejorar la gestión de la calidad de las organizaciones de salud mediante un proceso de autoevaluación y evaluación externa, con unos estándares óptimos factibles, para mejorar la salud de los colombianos.





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Definición de Acreditación





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Decisión de mejoramiento

Decisión formal y
explícita del Director
o representante
legal

Liderazgo del
proceso mediante el
ejemplo y apoyo
activo

Involucramiento de
las Juntas Directivas
o de la Alta
Dirección: implica
capacitación en el
SUA y
acompañamiento en
los procesos de
autoevaluación



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Meta y Compromiso

La meta es identificar, satisfacer y exceder las expectativas y necesidades

Usuarios, de sus familias, del nivel directivo, de los profesionales de la salud y de la comunidad.

Compromiso continuo de la organización

Entender y traducir esas necesidades en productos y servicios para cumplir con sus expectativas



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

En Acreditación el centro es el cliente

Enfatiza procesos y resultados



Involucra todos los niveles del personal



Involucra los clientes



Evalúa los vínculos con otros servicios de la comunidad

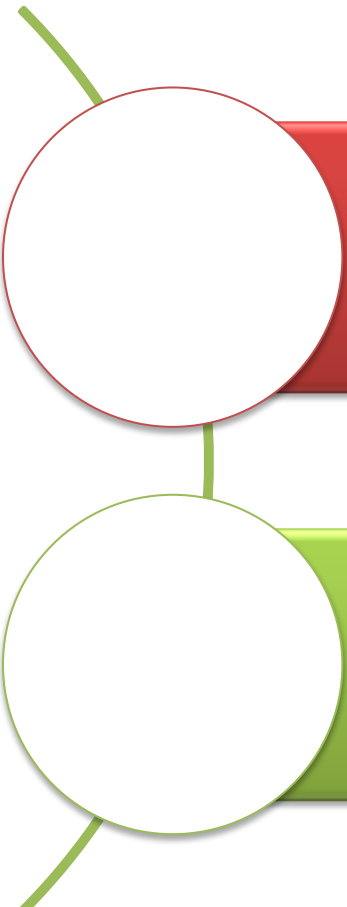


Enfatiza el mejoramiento de procesos para alcanzar mejores resultados



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Quién es el cliente de la Dirección Territorial



El modelo planteado, parte de la base de que la población de la jurisdicción del ente territorial, es el cliente a quien van dirigidas las acciones de mantenimiento y mejoramiento de la salud.

Intervienen también, una serie de organizaciones de las cuales la entidad territorial es la institución que lidera, coordina a las demás y dirige y evalúa el sistema, para el logro de su propósito



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Qué logramos con la Acreditación





Ciclos de la Acreditación





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Estándares de Acreditación

Tipo:

Orientados a evaluar la capacidad que la institución posee de brindar al usuario procesos de atención en salud que se traduzcan en resultados de calidad.

Amplitud:

Los estándares evaluarán la organización integralmente.

Contenido:

Está dirigido al proceso de atención de los usuarios, centro y razón de ser de una organización de servicios de salud.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Estándares-Criterios

Los estándares proveen el QUE, es decir, los procesos o niveles de desempeño que se quiere obtener, más no dan el COMO, o sea, la forma de conseguir el cumplimiento. Esto último es prerrogativa de cada institución



Los criterios indican LO QUE SE DEBE TENER en cuenta para el cumplimiento del estándar



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

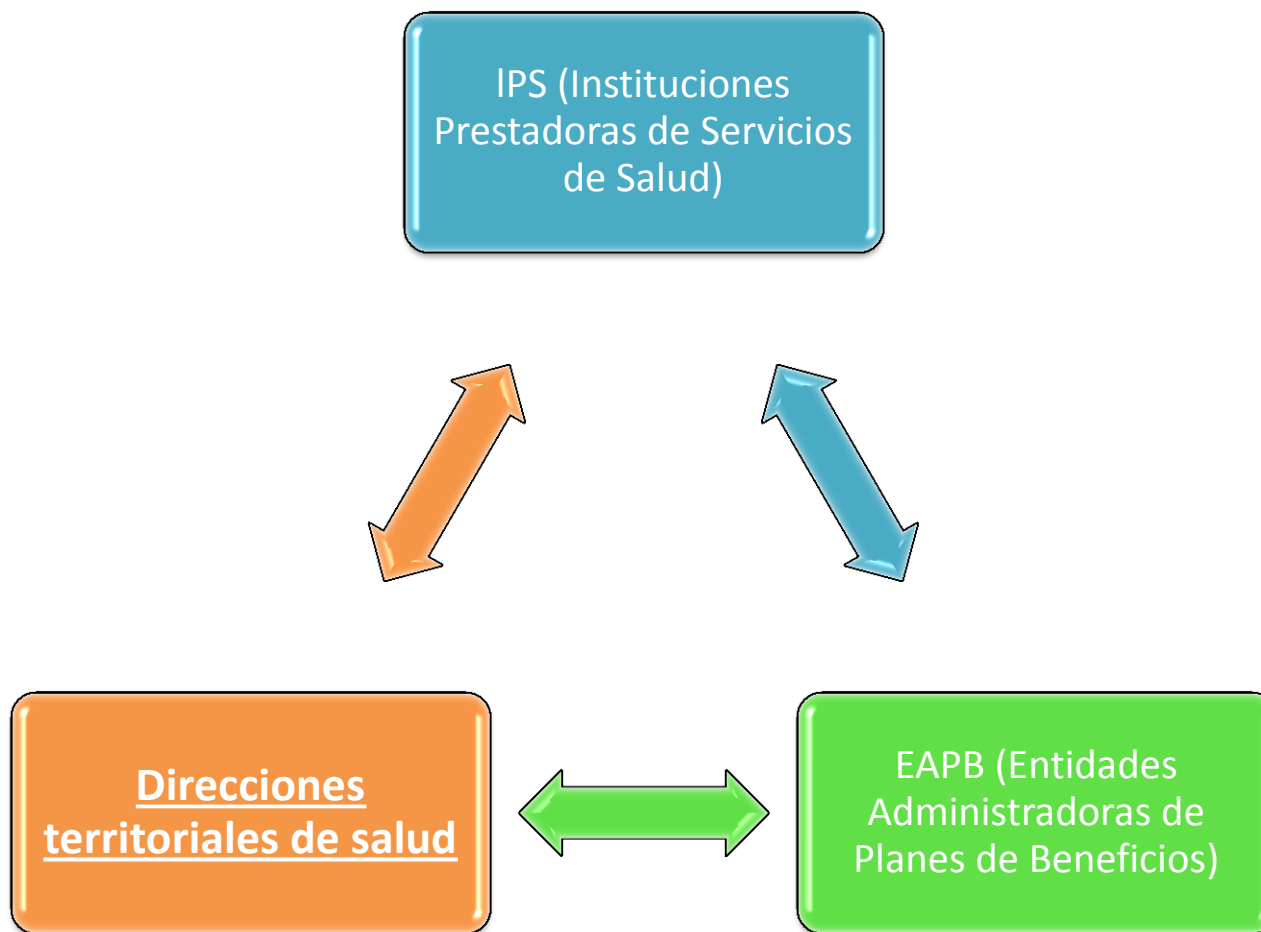
Para la Autoevaluación ...

Qué estándares aplico?



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

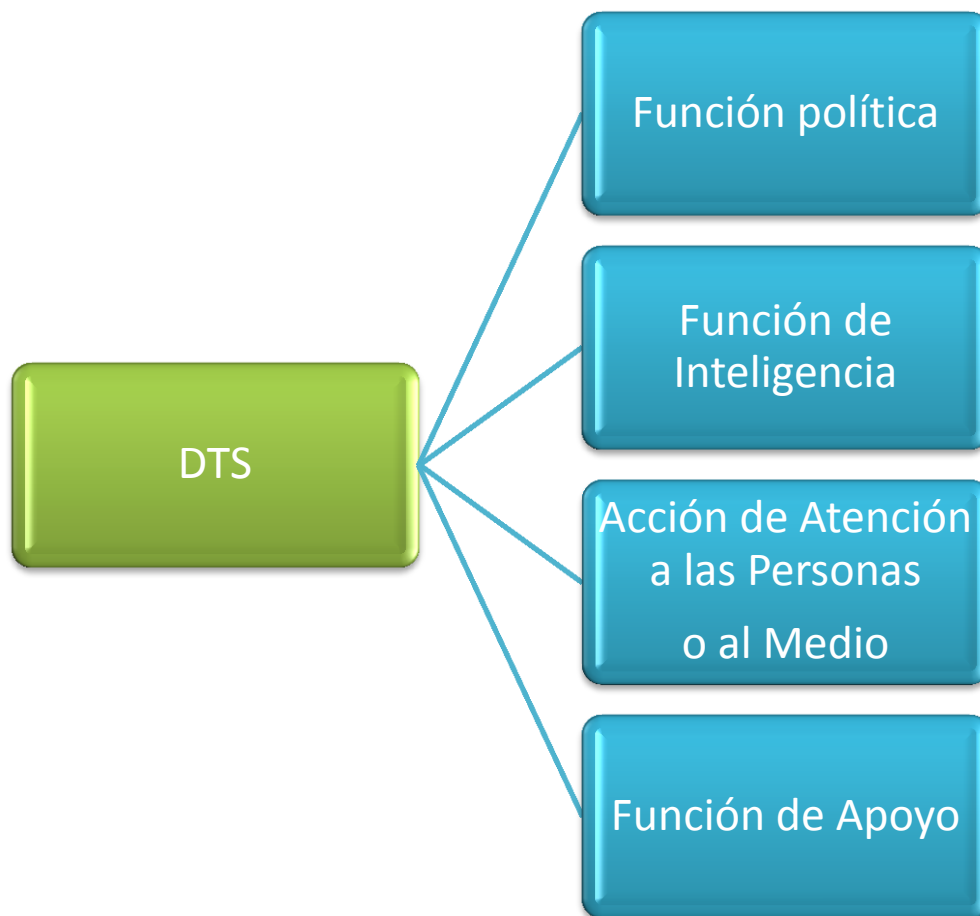
Qué manual utilizo?





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Estándares





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Cómo empezar



Contar con el nivel
directivo de la
organización para
toma de
decisiones



Integración del
equipo **líderes** del
proceso de
Acreditación



Líderes
organizados con
motivación,
iniciativa y
creatividad.



Acompañamiento
de cada equipo
autoevaluador por
un profesional de
la oficina líder del
proceso de
Acreditación



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Equipo de Planeación y Liderazgo

Establecer las metas
y objetivos de los
equipos.

Programar las
reuniones.

Determinar la
conformación de los
equipos

Definir la forma de
aproximación y la
estrategia para
realizar la
autoevaluación.

Asegurarse de que
existe comunicación

Motivar y fortalecer
la mejora continua

Ser el referente
técnico de la
Acreditación



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Reglas básicas

Se recomiendan tres tipos de participantes: dueños de los procesos por analizar, clientes de los procesos y proveedores de los procesos

Se sugiere un promedio de siete personas y en todo caso un máximo de 10 miembros según las características de la organización

Se puede contar con diferentes personas que hagan parte del equipo por cortos períodos de tiempo

Contar con la presencia
de Colaboradores con
poder de tomar
decisiones

Integración del equipo
por Colaboradores
líderes del proceso
evaluado y por
Colaboradores **operativos**

Acompañamiento de
cada equipo por un
profesional de la oficina
líder del proceso de
Acreditación

Colaboradores
comprometidos y
motivados por la calidad



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Estándares



Función Política: 31 Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de los estándares de Direccionamiento, Gerencia, Control y fortalecimiento del sistema de Salud, Rendición de Cuentas, control de la oferta de servicios y tecnología



Función de Inteligencia: 10 Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de los estándares de Gestión de la información



Personas, población y medio ambiente: 42 Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de los estándares Gestión del Acceso a la prestación, Salud Pública, Gestión de Recursos Financieros



Función de Apoyo: 23 Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de los estándares de Recursos Humanos y Gerencia del Ambiente Físico





MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Función Política



Función Política: 31 Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de los estándares de Direccionamiento, Gerencia, Control y fortalecimiento del sistema de Salud, Rendición de Cuentas, control de la oferta de servicios y tecnología



EL DIRECCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE SALUD, es decir la generación de las directrices

LA GERENCIA DEL SISTEMA DE SALUD, en la cual las políticas y directrices territoriales, son llevadas a la operación

CONTROL AL SISTEMA, en el cual el ente territorial establece sistema de evaluación y control sobre las directrices
FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA, la entidad territorial busca orientar y dar asistencia técnica

RENDICIÓN DE CUENTAS

CONTROL A LA OFERTA DE SERVICIOS Y DE LA TECNOLOGIA, referido a la coordinación de redes de servicios y la gestión costo efectiva de la tecnología

PLAN DE MEJORAMIENTO



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Función de Inteligencia



Función de Inteligencia: 10
Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de
los estándares de Gestión de la
información



Evaluar el gerenciamiento que la organización
realiza de su sistema de información

Evaluar el Mejoramiento de la Calidad



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Acciones de atención en salud a las personas, la población y el medio ambiente



Personas, población y medio ambiente: 42 Estándares

Se enfocan en el cumplimiento de los estándares Gestión del Acceso a la prestación, Salud Pública, Gestión de Recursos Financieros



Gestión del acceso de la población a los servicios de salud

Salud pública

Financiamiento

Plan de mejoramiento de la calidad



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Personas, población y medio ambiente

Gestión del acceso de la población a los servicios de salud

Lo primero, es garantizar que la población pueda obtener los servicios de salud que se tienen previstos para recuperar o mantener sus condiciones de salud.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Acciones de atención en salud a las personas, la población y el medio ambiente

Gestión del acceso de la población a los servicios de salud

Evalúa que las actividades procesos y estrategias encaminados a lograr que la población en general y la población pobre y vulnerable en especial, obtenga los servicios de salud que requiera

Garantiza el acceso a los servicios de salud, mediante un sistema de aseguramiento con la contratación de entidades de aseguramiento, EPS.

Estándares de mejoramiento de la calidad



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Acciones de atención en salud a las personas, la población y el medio ambiente

Salud pública

El segundo nivel del ciclo para mantener y mejorar las condiciones de salud de la población en el nivel territorial, una vez garantizado el acceso de la población, se enmarca en el concepto de salud pública.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Acciones de atención en salud a las personas, la población y el medio ambiente

Salud pública

Prevenir las epidemias y la difusión de la enfermedad

Proteger contra el daño por el medio ambiente

Prevenir los daños y enfermedades

Promover y fomentar los comportamientos sanos y la salud mental

Responder en los desastres y asistir a la comunidad en su recuperación



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Acciones de atención en salud a las personas, la población y el medio ambiente

Financiamiento

La tercera actividad primaria, la constituye la responsabilidad de la entidad territorial en la generación, asignación y control de los recursos para la ejecución de las actividades de gestión del acceso y de salud pública con el propósito del mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud de la población.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Acciones de atención en salud a las personas, la población y el medio ambiente

Financiamiento

Planeación y
asignación de
recursos
financieros

Generación y
recaudo

Ejecución,
control y
evaluación.



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Función de Apoyo



Función de Apoyo: 23
Estándares

Se enfocan en el cumplimiento
de los estándares de Recursos
Humanos y Gerencia del
Ambiente Físico



Gestión del recurso humano

Organización y gestión de los equipos

Organización, gestión y control de insumos

Plan de mejoramiento de la calidad



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Autoevaluación





MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Unificación de concepto

Estándar

Nivel de desempeño adecuado:

- ✓ Óptimo
- ✓ Factible
- ✓ Deseado de alcanzar.



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

1. Evaluación Cualitativa



Pasos:

1. Leer el propósito

2. Leer todos los estándares antes de empezar la calificación

3. Leer el estándar que se quiere calificar.

4. Realizar por consenso del equipo la interpretación del estándar

5. Registrar todas las fortalezas que el equipo considere que están relacionadas con este. Debe enfocarse puramente en la frase estándar.

6. Determinar los soportes que pueden encontrarse en la organización.

7. Redacción de todas las oportunidades de mejoramiento de la organización frente al estándar.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Fortaleza



Característica consistente
fácilmente reconocida



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Oportunidades de Mejora



Acción a desarrollar en un tiempo determinado para lograr lo deseado.

Es posible tener fortalezas y oportunidades de Mejora en todas las dimensiones



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Calificación Cualitativa

ESTANDAR

Vs

EVIDENCIA

RESULTADO

 FORTALEZAS

 OPORTUNIDADES DE MEJORA



Calificación cualitativa

Función Política	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO
1. Los órganos directivos e instancias responsables del plan territorial en salud y del direccionamiento estratégico de la dirección de salud, facilitan y se involucran en su desarrollo	Se cuenta con un procedimiento de gestión estratégica que ha	Es necesario implementar el procedimiento de acuerdo con.....



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

2.Evaluación Cuantitativa



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Cómo iniciar la calificación cuantitativa: Dimensiones



Enfoque: Se refiere a las directrices, métodos y procesos planeados por la institución



Implementación: Se refiere a la aplicación del enfoque, a su alcance y extensión dentro de la institución.



Resultados: Se refiere a los logros y efectos de la aplicación de los enfoques.



Enfoque: directrices, métodos y procesos planeados por la institución

VARIABLE	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
ENFOQUE					
SISTEMATICIDAD Y AMPLITUD	El enfoque es esporádico, no está presente en todas las áreas, no es sistemático y no se relaciona con el direccionamiento estratégico.	Comienzo de un enfoque sistemático para los propósitos básicos del estándar y empieza a estar presente en algunas áreas. El enfoque y los procesos a través de los cuales se	El enfoque es sistemático, alcanzable para lograr los propósitos del estándar que se desea evaluar. en áreas clave	El enfoque es sistemático tiene buen grado de integración que responde a todos los propósitos del estándar en la mayoría de las áreas. Relacionado con el	El enfoque es explícito y se aplica de manera organizada en todas las áreas, responde a los distintos criterios del estándar y está relacionado con el direccionamiento
PROACTIVIDAD	Los enfoques son mayoritariamente reactivos	Etapas iniciales de transición de la reacción a la prevención de problemas	Enfoque mayoritariamente preventivo hacia el manejo y control de los procesos y problemas de los mismos proactivamente, aún	El enfoque es mayoritariamente proactivo y preventivo.	El enfoque es proactivo y preventivo en todas las áreas.
CICLO DE EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO	La información presentada es anecdótica y desarticulada, no hay evidencias (hechos y datos)	La evidencia de un proceso de evaluación y mejoramiento del enfoque es limitada. Esbozo de algunos hechos y datos,	El proceso de mejoramiento está basado en hechos y datos (acciones específicas realizadas y registradas) sobre	Existe un proceso de mejoramiento basado en hechos y datos como herramienta básica de dirección.	Existen ciclos sistemáticos de evaluación, la información recogida es consistente y válida, oportuna y se emplea para la



Implementación: aplicación del enfoque, alcance y extensión dentro de la institución.

IMPLEMENTACIÓN					
VARIABLE	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
DESPLIEGUE A LA INSTITUCIÓN	El enfoque se ha implementado en algunas áreas pero se refleja su debilidad.	La implementación del enfoque se da en algunas áreas operativas principales y existen brechas muy significativas en procesos importantes.	La implementación está más avanzada en áreas claves y no existen grandes brechas con respecto a otras áreas.	Existe un enfoque bien desplegado en todas las áreas, con brechas no significativas en áreas de soporte	La implementación del enfoque se amplía continuamente para cubrir nuevas áreas en forma integral y responde al enfoque definido en todas las áreas claves.
DESPLIEGUE AL CLIENTE INTERNO Y/O EXTERNO	El enfoque no se despliega hacia los clientes	Hay evidencias de despliegue a unos pocos clientes pero éste no es consistente.	Hay evidencias de implantación parcial del enfoque tanto en clientes internos como externos con un grado mínimo de consistencia.	El enfoque se despliega a la mayoría de los usuarios y es medianamente consistente	El enfoque se despliega a la totalidad de los usuarios y es totalmente consistente



Resultados: logros y efectos de la aplicación de los enfoques.

RESULTADO					
VARIABLE	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
PERTINENCIA	Los datos presentados no responden a los factores, productos o servicios claves del estándar.	Los datos presentados son parciales y se refieren a unos pocos factores, productos o servicios claves solicitados en el estándar.	Los datos presentados se refieren al desempeño de algunas áreas claves, factores, productos y/o servicios solicitados .	La mayoría de los resultados referidos se relacionan con el área , factores, productos y/o servicios solicitados en el estándar, alcanzando los objetivos y metas propuestas.	Todos los resultados se relacionan con el área o punto del estándar a evaluar y alcanzan los objetivos y metas propuestas.
CONSISTENCIA	Solo existen ejemplos anecdóticos de aspectos poco relevantes y no hay evidencia de que sean resultado de la implementación del enfoque.	Se comienzan a obtener resultados todavía incipientes de la aplicación del enfoque.	Existe evidencia de que algunos logros son causados por el enfoque implementado y por las acciones de mejoramiento.	La mayoría de los resultados responden a la implementación del enfoque y a las acciones de mejoramiento.	Todos los resultados son causados por la implementación de enfoques y a las acciones sistemáticas de mejoramiento.

**MinSalud**Ministerio de Salud
y Protección Social**RESULTADO****CALIFICACION****VARIABLE****1****2****3****4****5****AVANCE DE LA
MEDICIÓN**

No existen indicadores que muestren tendencias en la calidad y el desempeño de los procesos. La organización se encuentra en una etapa muy temprana de medición.

Existen algunos indicadores que muestran el desempeño de procesos. La organización se encuentra en una etapa media del desarrollo de la medición.

Existen indicadores que monitorean los procesos y muestran ya tendencias positivas de mejoramiento en algunas áreas claves, factores, productos y/o servicios solicitados en el estándar. Algunas áreas reportadas pueden estar en etapas recientes de medición

Existen procesos sistemáticos de medición para la mayoría de las áreas y factores claves de solicitados en el estándar.

Los resultados son monitoreados directamente por los líderes de todos los niveles de la organización y la información se utiliza para la toma de decisiones y el mejoramiento de los procesos

TENDENCIA

El estadio de la medición y por lo tanto de los resultados, no garantizan tendencias confiables.

Se muestran resultados muy recientes que no permiten tener suficientes bases para establecer tendencias

Se presentan tendencias de mejoramiento de algunos factores claves del estándar.

La mayoría de los indicadores alcanzan niveles satisfactorios y muestran firmes tendencias de mejoramiento de las áreas claves, factores, productos

Se observan tendencias positivas y sostenidas de mejoramiento de todos los datos a lo largo del tiempo.

COMPARACIÓN

No existen políticas, ni prácticas de comparación de los procesos de la organización con los mejores.

Se encuentran algunas practicas independientes de comparación, poco estructuradas y no sistémicas

Se encuentra en etapa temprana de comparación con las mejores prácticas de algunos procesos, productos y servicios solicitados en el estándar.

Se encuentra en etapa madura de comparación con las mejores prácticas a nivel nacional de áreas, productos, factores y/o servicios claves solicitados en

Los resultados son comparados con referentes nacionales e internacionales y se ubican en niveles cercanos a las tendencias de clase mundial. Cuenta con un



MinSalud

Ministerio de Salud
y Protección Social

Instructivo Para Calificar

- ✓ Repase con detenimiento el significado de los componentes: enfoque, implementación y resultado, y el de sus correspondientes variables, así como el estándar a evaluar.
- ✓ Lea las oportunidades de mejoramiento y las fortalezas señaladas por la institución.
- ✓ Remítase a la tabla de calificación
- ✓ Defina el grado de desarrollo de la organización:
 - ❖ Ubíquese en la escala del numeral 3 (Organización en un grado mediano de madurez del enfoque y de la implementación), lea cada una de las variables del enfoque y de implementación del mismo.
 - ❖ Compare la organización con las características del numeral 3. Evalúe si corresponde a este numeral.
 - ❖ Si corresponde a este, califíquelo como 3.
 - ❖ Si no corresponde al numeral 3, porque considera que la organización supera las características de este numeral, desplácese hacia el numeral 4.
 - ❖ Si está acorde con este numeral. Ponga 4.
 - ❖ Si considera que la organización tiene un grado de madurez menor que el numeral 3 desplácese hacia el numeral 2.
 - ❖ Si está acorde con este numeral. Ponga 2.
 - ❖ Y así sucesivamente siga hacia arriba o hacia abajo.



MinSalud
Ministerio de Salud
y Protección Social

Calificación

RESULTADO

FORTALEZAS

OPORTUNIDADES DE MEJORA

CALIFICACIÓN= 5, 4, 3, 2 o 1

FORMULACIÓN DE PLANES DE MEJORAMIENTO



Implicará cambios?

Implica cambios en la filosofía y cultura de la organización, en el tipo de liderazgo, en la planeación y **compartir el conocimiento** del negocio, en hacer **cambios** significantes en el trabajo diario, y en las **relaciones y coordinación del trabajo entre los profesionales** dentro de la organización.

