Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
Dirección General de Salud y Aseguramiento de la Calidad

Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador

San Salvador, El Salvador, C. A., noviembre, 2005

EL SALVADOR
un gobierno con sentido humano

Documento Derogado

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

Dirección General de Salud y Aseguramiento de la Calidad

Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador

San Salvador, El Salvador, C. A., noviembre, 2005

EL SALVADOR
un gobierno con sentido humano

Documento Derogado

Presentación 5

Introducción 6

A. Antecedentes 7

B. Análisis de los Problemas 11

C. Marco Político 15

D. Marco Conceptual 16

E. Objetivos 19

1. General 19

2. Específicos 19

F. Ejes de Intervención 20

G. Estrategias 25

H. Organización 26

I. Glosario 27

J. Responsables 28

K. Bibliografía 30

Documento Derogado

Autoridades

Dr. José Guillermo Maza Brizuela
Ministro de Salud

Dr. José Ernesto Navarro Marín
Viceministro de Salud

Dr. Humberto Alcides Urbina
Director General de Salud y de Aseguramiento de la Calidad

Dr. José Roberto Rivas Amaya
Director de Regulación

Dra. Ena Concepción García
Directora de Planificación

Dr. Mario Vicente Serpas
Director de Control y Vigilancia Epidemiológica

Lic. Judith Zárate de López
Directora Administrativa

Documento Derogado

Presentación

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, como garante de la salud de la población salvadoreña y consciente de que el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud es una condición indispensable y prioritaria para el cumplimiento de los objetivos institucionales y de los compromisos relacionados a la función social del Estado, pone a disposición el presente Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud como un instrumento articulador que permita concentrar esfuerzos en la mejora de los procesos de atención y por consecuencia la satisfacción percibida por los usuarios y las usuarias.

El Programa Nacional de Garantía de la Calidad da respuesta al Plan de Gobierno 2004-2009 "País seguro" y al Plan Estratégico Quinquenal 2004-2009 del Ministerio de Salud, donde uno de los grandes compromisos es "Incrementar los usuarios satisfechos con los servicios recibidos". Para cumplir ese mandato es necesario realizar esfuerzos conjuntos para procurar la mejora continua en la provisión de servicios de salud a la persona, familias y comunidades, garantizando acceso oportuno con una atención eficiente, efectiva con equidad, seguridad, integralidad y calidez.

Este Programa será una realidad en la medida en que los esfuerzos del sector se orienten en una misma dirección, con una visión compartida que logra anteponer el interés general sobre el particular.

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
SAN SALVADOR
EL SALVADOR, C.A

Dr. José Guillermo Maza Brizuela
MINISTRO

Documento Derogado

Introducción

El mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud es una de las condiciones indispensables para el logro de las metas de desarrollo humano de cualquier país y por lo tanto, se considera una responsabilidad ineludible del gobierno y un compromiso inherente a la función social del Estado. En este contexto, el Plan de Gobierno 2004-2009, Área 12 relacionada a Salud: "Calidad y Cobertura Universal", genera El Plan estratégico Quinquenal 2004-2009 del Ministerio de Salud que consigna en sus estrategias y compromisos," "implementar el Programa Nacional de Garantía de la Calidad y el Plan Nacional de Garantía de la Calidad".

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ha concebido el Programa Nacional de Garantía de la Calidad para los Servicios de Salud, como un instrumento trazador del quehacer de salud y que permitirá concentrar esfuerzos en la misión de reducir los riesgos propios de la atención en salud y mejorar la satisfacción de las usuarias y los usuarios.

El Programa Nacional de Garantía de la Calidad se ha elaborado con el apoyo técnico de un grupo de expertos nacionales en calidad y con la participación en el proceso de validación de técnicos de las diferentes Direcciones del ente rector.

El contenido del programa presenta un análisis de la problemática de calidad del sector salud, la definición conceptual y prioridades, los objetivos que persigue el programa, los ejes de intervención que se han trazado en la mejora de la calidad, las estrategias a implementar para lograr los objetivos, así como la organización del Comité Nacional de Calidad, quien será el ente conductor del proceso en los servicios de salud.

Documento Derogado

A. Antecedentes

Desde la década de los 90, e! Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social ha desarrollado acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad en la atención de los servicios de salud, muchas de las acciones realizadas han concentrado su interés en el aumento de las coberturas de los servicios de salud, mejoras en los indicadores de salud, así como esfuerzos para conocer y mejorar la satisfacción del usuario por los servicios recibidos. Durante ese período se desarrollaron iniciativas importantes tales como: capacitaciones con el enfoque de calidad y la conformación de los Círculos de Calidad en los establecimientos de la red nacional de servicios de salud, en los cuales se analizaban situaciones que afectaban la calidad de atención y la búsqueda de soluciones en forma conjunta. Una experiencia de estos esfuerzos fue la etapa del desarrollo institucional del nuevo hospital de niños Benjamín Bloom con un proceso de calidad en la gestión de éste, con el apoyo del gobierno de Alemania para mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

Además se elabora la primera carta de los derechos de los pacientes, la cual consigna principios y valores que respaldan la calidad y calidez de la atención a los usuarios en los establecimientos de salud a nivel nacional.

En el mismo período, a través de un proyecto en los hospitales y unidades de salud se reactiva el fortalecimiento de la calidad con la cooperación de Agencias Internacionales organizando cursos de calidad dirigidos a personal multidisciplinario de los servicios de salud, para ese entonces Nueva Guadalupe, se perfila como el modelo a seguir en la mejora de la calidad[1]. Otros esfuerzos de calidad se realizaron

[1] Proyecto MSPAS/PASS-GTZ.

Documento Derogado

a nivel de los Sistemas Básicos de Salud Integral en el Hospital de Metapán y Unidades de salud de municipios aledaños, así como en Hospitales de Sensuntepeque e Ilobasco.[2]

En los últimos años, se han realizado encuestas en diferentes establecimientos de salud sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicios de salud recibidos, identificando algunos problemas de insatisfacción del usuario, lo cual generó la elaboración de una propuesta para fortalecer el cambio de actitudes de los proveedores de salud, a través de capacitaciones en los temas de mejoramiento de la calidad, que en la dinámica del desarrollo se transformaron en círculos de trabajo, siendo una de las problemáticas abordadas, los tiempos de espera de los usuarios, la percepción de la calidad que tienen los usuarios de los servicios salud.

Otro esfuerzo importante, fue la investigación sobre la percepción de la calidad de la atención recibida, a través de asambleas comunitarias, grupos focales, así como encuestas de opinión y entrevistas a profundidad, como se reporta en la Síntesis de Resultados de la Consulta realizada en el Sector Salud por la Comisión Nacional de Salud en 1999. En este mismo año, se formula el Proyecto de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud en El Salvador como un aporte para la reforma del sector salud publicado por la OPS/OMS, El Salvador.

A través de la Cooperación Técnica Alemana se desarrolló la capacitación en calidad con el enfoque del Modelo EFQM (European Foundation Quality Management), desarrollando una serie de Talleres sobre Calidad Aplicada a Salud Pública (CALSAP) con el fin de capacitar a personal técnico de los diferentes establecimientos de salud, incluyendo

[2] Proyecto OPS/OMS.

Documento Derogado

algunas instituciones educativas[3]. Producto de estas capacitaciones ha sido la realización de 3 Foros de Calidad con la participación de personal multidisciplinario del Ministerio de Salud a nivel nacional, en los cuales se han presentado los resultados de los mejores Proyectos de Calidad y en el último Foro se logró la integración de otros sectores, tales como Ministerio de Economía, Sector Privado, Universidades, etc., con el fin de lograr un intercambio de experiencias relacionadas con la calidad de los servicios.

Otra iniciativa ha sido el Proyecto para mejorar la calidad de formación y el desempeño del personal de enfermería a nivel nacional con la conducción de la Unidad de Enfermería del ente rector, obteniendo resultados exitosos y sostenibles a la fecha, este Proyecto fue apoyado por la cooperación técnica y financiera del Gobierno de Japón.

En la misma línea de la formación en calidad, se realizaron Diplomados en Gerencia, en los cuales se incorporan módulos enfocados a la mejora de la calidad, así como las alianzas con las Universidades que los han acreditado.

En la década del dos mil, se realiza la medición del desempeño de las Funciones Esenciales de Salud Pública, ejercida por la Autoridad Sanitaria Nacional, siendo una de ellas la Función Esencial No. 9: Garantía y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud Individual y Colectivos; de acuerdo a los resultados de la medición de los indicadores propuestos en esta función, no se ha alcanzado el nivel óptimo en el desempeño de la misma, lo que no ha permitido obtener un desarrollo a nivel sectorial.

---

[3] Memorias CALSAP. Hospital Bloom, ISSS, ISRI y las universidades Salvadoreña Alberto Masferrer (USAM), Evangélica, Don Bosco. Se capacitó 25 personas de agosto a diciembre, por medio de un Diplomado en Gerencia de la Calidad, avalado por la USAM. Simultáneamente en el Hospital Nacional Benjamín Bloom y el ISRI se realizan réplicas de este curso, logrando capacitar 40 en el Bloom y 36 en el ISRI.

Documento Derogado

Además se incorpora la herramienta de los Compromisos de Gestión, los cuales adoptan el enfoque de calidad, a través de las encuestas de satisfacción de usuarios, disminución de los tiempos de espera, Ventana del Director, Buzones de Sugerencias, así como la capacitación para fortalecer las competencias del personal de salud en algunas áreas de atención tales como emergencia, reanimación neonatal, competencias obstétricas, entre otras.

Con el apoyo del Gobierno de Japón, se capacitan a entrenadores en el modelo EPQI (Mejora Continua de la Calidad en Salud Basada en Evidencias), capacitándose 20 técnicos en Japón, quienes han formado 10 facilitadores y 23 equipos de mejora continua.

A iniciativa de la Dirección General de Salud con participación de todas las Direcciones y otras instituciones del sector, hace una revisión de toda la experiencia previa; a partir de lo cual se elaboró una propuesta del "Plan Nacional de Garantía de Calidad para los Servicios de Salud", con la asistencia técnica de OPS/OMS, El Salvador.

En este año se realizó un Taller Nacional de Calidad, en el cual se presentaron los resultados de la investigación sobre la Calidad Sentida por los usuarios, realizada en 5 unidades de salud de la zona Metropolitana[4], en dicho taller se identificaron las 5 principales áreas de mejora a corto plazo con el compromiso de elaborar un plan operativo para el mejoramiento de dicha áreas.

Documento Derogado

[4] Plan de Mejora Continua de Servicios de Salud Proyecto de Apoyo a la Modernización BID/MSPAS 2005.

B. Análisis de los Problemas

La problemática del Sector Salud en referencia a la Calidad es de carácter multicausal, de la misma forma para lograr implementar una mejora efectiva y que tengan un verdadero impacto en la calidad de atención en el sector salud, es necesario desarrollar una serie de acciones y estrategias para dar respuesta a dicha multicausalidad, es decir no hay una solución única.

Con la participación de profesionales de la salud de diferentes instituciones del sector, se realizó un análisis de la problemática relacionada a la calidad de los servicios brindados a través de grupos de trabajo que utilizando formatos prediseñados y una guía para determinar las principales problemáticas y sus posibles causas, para posteriormente agruparlas por afinidad en 5 categorías, las cuales se describen a continuación:

1. Problemas en la Suficiencia y Preparación del Recurso Humano

Problemas	Causas
♦ Cantidad insuficiente de recurso humano en relación con la población de responsabilidad. ♦ Situaciones de falta de idoneidad del recurso humano. ♦ Alta rotación del personal asistencial. ♦ Atención clínica de mala calidad.	♦ Falta de una Política Nacional de desarrollo de recursos humanos. ♦ Deficiencias en la supervisión y control. ♦ Ampliación de la oferta de servicios sin un aumento proporcional del personal asistencial. ♦ Falta de incentivos. ♦ Falta de guías de atención asistencial.

Documento Derogado

2. Deficiencias en la Gestión de Insumos Asistenciales

Problemas

- Limitada disponibilidad de medicamentos y de otros insumos asistenciales de carácter esencial.
- Deficiencias estructurales en su adquisición, almacenamiento y distribución.
- Fallas en la prescripción.
- Limitada disponibilidad de medicamentos genéricos de buena calidad.

Causas

- Falta de una Política Nacional de Medicamentos.
- Presupuesto insuficiente.
- Ausencia de guías de atención.
- Deficiencias en los procesos de supervisión y control.
- Desconocimiento del perfil epidemiológico en la planeación de la adquisición.

3. Deficiencias en Monitoreo y Supervisión

Problemas

- No se dispone de programas estructurados de supervisión y control.
- No se cuenta con las herramientas e instrumentos técnicos necesarios para estas actividades.
- No se aplican indicadores cualitativos y cuantitativos que den cuenta de los resultados de la gestión.
- Durante las supervisiones, no se realiza una retroalimentación oportuna ni seguimientos a las recomendaciones.

Causas

- No se han desarrollado reglamentos técnicos que hagan de la supervisión y el control, actividades obligatorias de la gestión en salud.
- El personal para la realización de estas tareas es insuficiente.
- No existe una cultura de la medición y la evaluación.

Documento Derogado

4. Falta de Estandarización en la Prestación de los Servicios de Salud

Problemas

- Falta de guías de atención o protocolos de manejo, y de manuales de procedimientos administrativos.
- Deficiente integración entre los servicios clínicos y las áreas de apoyo.
- Variabilidad en el manejo de los pacientes, con los consiguientes riesgos en materia de calidad y costos.

Causas

- Falta de un liderazgo claro en la estandarización de procesos y procedimientos administrativos y en la adopción de guías clínicas basadas en evidencia.
- Falta de trayectoria clínica de algunos profesionales de la salud.
- Vacíos en materia de supervisión y control.

5. Ausencia de un Sistema de Categorización

Problemas

- Falta de reglamentos técnicos.
- Ausencia de instrumentos de categorización o habilitación.
- Prestación de servicios de salud en condiciones de riesgo.

Causas

- Falta de voluntad política para implantar estos sistemas.
- Falta de financiamiento para llevarlos a cabo.

Documento Derogado

En otras consultas por expertos, se identificaron otras problemáticas relacionadas con la calidad en salud:

- Deficiencias en la infraestructura física y en la dotación de recursos humanos en el área asistencial.
- Falta de oportunidad en los servicios.
- Inequidades en el acceso a la tecnología.
- Escasa coordinación entre los formadores del talento humano y los proveedores de servicios de salud.
- Limitada coordinación interinstitucional e intersectorial.
- Atraso tecnológico que dificulta la atención de los usuarios y la gestión de la información.
- Ausencia de programas de educación continua e incentivos para el mejoramiento de la calidad.
- Deficiencias en la formación del personal de salud tanto en el nivel de Pregrado como en el de Postgrado.
- No hay cultura de la medición de la calidad en los procesos de atención al usuario.
- Limitaciones presupuestarias.
- Escasa participación de los usuarios en la planificación y provisión de servicios de salud.
- Limitada sensibilización en el tema calidad por parte de los niveles gerenciales y operativos.
- Ausencia de una política de calidad en los servicios de salud.
- Los procesos esenciales no están orientados con prioridad a la atención del usuario de los servicios de salud.
- Falta de integración de otros sectores en el tema salud.
- Establecimientos de Salud centrados en datos y metas, sin evaluar resultados de satisfacción en el usuario.

A pesar del panorama que nos muestra la problemática de salud, consideramos que se ha avanzado en el tema de sensibilización y capacitación, las cuales son una oportunidad para que en conjunto e integralmente se desarrolle una fuerza de tarea para el desarrollo de todo el accionar de la calidad como prerrequisitos básicos para un Programa Nacional de Calidad del Sector Salud, que pretende avanzar en la búsqueda de impacto en la población, reflejado en la satisfacción del usuario.

Documento Derogado

C. Marco Político

El presente Programa Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud da respuesta al Plan de Gobierno 2004-2009, identificado en el Área 12 relacionada a Salud:

"Calidad y Cobertura Universal del cual se genera El Plan estratégico Quinquenal 2004-2009 del Ministerio de Salud que consigna en sus estrategias y compromisos, implementar el Programa Nacional de Garantía de la Calidad y su respectivo Plan, enfatizando la promoción de planes de calidad en todos los establecimientos de salud, orientados al trato cordial, horario de atención, infraestructura, equipamiento, dotación de medicamentos, comunicaciones y sistemas de información. Para cumplir estas acciones estratégicas, asume los siguientes compromisos:

- Reconstruir los Hospitales dañados a consecuencia de los terremotos del 2001.

- Incrementar los medicamentos esenciales dispensados versus prescritos en los establecimientos del MSPAS.

- Incrementar los usuarios satisfechos con los servicios recibidos".

Documento Derogado

D. Marco Conceptual

Es importante tomar en cuenta algunos aspectos importantes relacionados al término Calidad, entre ellos que, Calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, por el contrario, la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención; que no constituye un término absoluto sino que supone un proceso de mejoramiento continuo y que calidad es objetiva y mesurable y finalmente, no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.

1. Definición de Calidad en Salud

Para dar respuesta a la misión y visión institucional y a través de un proceso consensuado, se propone la definición de calidad en salud, entendida ésta como:

"Es el grado en el cual los servicios de salud establecidos para las personas, la familia y la comunidad en su conjunto, garantizan un acceso oportuno, brindándose de manera ética con eficiencia, eficacia, efectividad, equidad, seguridad, integralidad y calidez".

Esta definición presenta varias características que se deben destacar:

a) La expresión "Es el grado en el cual…", significa que la calidad es una variable que admite diferentes valores y que se puede y de hecho, se va a medir.

b) El término "Los servicios de salud establecidos", hace referencia al Sistema de Salud en su conjunto, el cual debe garantizar el acceso oportuno y equitativo de la población a los servicios que para ella se han concebido, de acuerdo con el perfil epidemiológico del país y con sus metas de desarrollo humano.

Documento Derogado

c) El sistema de salud actúa en tres dimensiones: no sólo sobre el individuo sino también sobre la familia, la comunidad y la sociedad en su conjunto.

d) Se asume que la calidad integra características de índole técnica como la eficiencia, seguridad, integralidad, entre otras, y la interpersonal como la calidez.

e) El compromiso con la efectividad implica reconocer que no hay calidad si no se logra un impacto favorable sobre la situación de salud de la población.

2. Prioridades relacionadas a la calidad

En congruencia con la definición de calidad, diferentes grupos proponen la adopción de 5 grandes prioridades sobre las cuales se deben alinear los esfuerzos del país, y no solamente del sector, para mejorar la calidad de los servicios de salud. Estas prioridades son:

Acceso Oportuno: entendido como el grado en el cual se garantiza que las personas, las comunidades y la sociedad en su conjunto puedan hacer uso de los servicios de salud sin que se presenten retrasos que puedan generar riesgos o daños sobre su vida y su salud. Esta característica integra la accesibilidad y la oportunidad, e implica la identificación y remoción de posibles barreras geográficas, físicas, administrativas, económicas, sociales y culturales.

Seguridad: se define como el grado en el cual se garantiza que los beneficios derivados de los servicios de salud superan sus riesgos potenciales. Implica la utilización de instrumentos y metodología basadas en evidencia científica para identificar y reducir la posibilidad de ocurrencia de eventos adversos de tipo accidental e intencional que se puedan agregar a los riesgos inherentes a las circunstancias genéticas y clínicas de los usuarios, o para mitigarlos una vez que se han materializado.

Documento Derogado

Integralidad: es el grado en el cual se garantiza que los usuarios reciban una atención en salud completa, pertinente, racional y continua en función de sus necesidades, y en un contexto bio-psico-social. Garantizar esta característica implica fortalecer el desarrollo, aplicación y evaluación de la ejecución de normas técnicas, manuales y guías de atención que determinen con precisión el conjunto de servicios que deben recibir los usuarios de acuerdo con sus necesidades, y la coordinación que debe establecerse entre los diferentes niveles de atención del sistema de salud para proveer dichos servicios.

Efectividad: es el grado en el cual se garantiza que las intervenciones de cuidado de la salud desarrolladas por el sistema en su conjunto generan un impacto positivo sobre el perfil epidemiológico del país y sobre la calidad de vida de las personas. Implica desarrollar acciones coordinadas y eficaces de promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que logren altas coberturas y que permitan lograr y superar las metas de desarrollo del milenio.

Satisfacción del Usuario: es el grado en el cual se garantiza que los servicios ofrecidos y prestados generan complacencia entre los usuarios desde el punto de vista de la dimensión interpersonal de la calidad. Esta característica implica desarrollar una cultura de servicio al usuario, y entenderlo como el centro y la razón de ser de todo el sistema de salud.

En la medida en que el sistema de salud garantice las condiciones de entrada antes analizadas y desarrolle instrumentos de mejoramiento de la calidad alineados con estas cinco prioridades, se estará interviniendo más del 80% de la problemática de calidad en salud del país.

Documento Derogado

E. Objetivos

1. OBJETIVO GENERAL

Procurar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, garantizando el cumplimiento de estándares técnicos y la satisfacción que el usuario tiene sobre el proveedor en los aspectos de trato, confianza y empatía.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

2.1 Diseñar la Política Nacional de Calidad de los Servicios de Salud.

2.2 Establecer un Sistema de Categorización de los establecimientos de salud.

2.3 Establecer un Sistema de Habilitación de los establecimientos de salud.

2.4 Promover iniciativas de Certificación y Recertificación del recurso humano en salud a las instancias correspondientes.

2.5 Promover un Sistema de Acreditación de los establecimientos de salud.

2.6 Establecer un proceso de mejora continua de calidad en los establecimientos de salud.

2.7 Implementar un plan de capacitación y sensibilización al personal de salud para fomentar la cultura de la calidad.

Documento Derogado

F. Ejes de intervención

1. Política Nacional de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Diseño de la Política Nacional de Calidad de los Servicios de Salud.	• Conformación de un Comité Nacional ad hoc representativo del sector. • Elaboración del Plan de trabajo. • Establecimiento de una línea base de la percepción de la calidad de los servicios de salud por los usuarios(as). • Elaboración de documento preliminar de la política. • Validación de la política. • Presentación de propuesta a Despacho Ministerial. • Oficialización por el Ejecutivo. • Divulgación, Socialización y Capacitación. • Implementación, Monitoreo y Evaluación.

Documento Derogado

2. Categorización de los establecimientos de atención del Sector Salud

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Establecer un Sistema de Categorización de los establecimientos de atención del Sector Salud, con base a estándares de calidad previamente establecidos.	• Análisis de los resultados del estudio de Categorización de los Establecimientos del Primer Nivel de Atención. • Elaboración de los instrumentos para los estudios de categorización del II y III nivel de atención. • Realización de la Autoevaluación de la red de servicios de salud del II y III nivel de atención. • Establecimiento de la Clasificación de la red de Servicios de salud del I, II y III Nivel. • Oficialización de la Categorización de la red de establecimientos de salud. • Oficialización de la categorización de la red de establecimientos de salud. • Implementación de medidas de mejora a partir de los estudios de autoevaluación en cada establecimiento de salud, para alcanzar los estándares de calidad establecidos en las diferentes categorías. • Monitoreo y evaluación de las intervenciones de mejora ejecutadas.

Documento Derogado

3. Habilitación de los establecimiento de salud

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Establecer un sistema de habilitación de los establecimientos de salud.	• Conformación y oficialización de Comité Técnico. • Establecimiento de un sistema de evaluación de estándares establecidos para cada categoría de la red de servicios de salud. • Determinación de los instrumentos legales para la habilitación de los establecimientos de salud. • Ejecución del sistema de habilitación. • Establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación del cumplimiento de los estándares.

4. Certificación del Recurso Humano de Salud

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Promover iniciativas de certificación de los profesionales de la salud, a las instancias correspondientes.	• Conformación de una Comisión Nacional técnica representativa de las diferentes profesiones del sector salud. • Establecimiento de líneas de coordinación con las instancias actuales para establecer un sistema de certificación y recertificación de los profesionales de la salud.

Documento Derogado

5. Acreditación de las instituciones de salud

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Promover iniciativas de acreditación de las instituciones de salud.	• Conformación y oficialización de la Comisión intersectorial. • Diseño, oficialización de estándares de acreditación y manuales de proceso. • Definición de la entidad acreditadora de los servicios de salud.

6. Mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Establecer un proceso de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud del sector salud.	• Formación de un Comité Nacional de la Calidad. • Formación de comités locales que se constituyan en CENTINELAS DE LA CALIDAD. • Identificación de necesidades institucionales de mejora. • Revisión, actualización, elaboración de documentos técnicos, manuales, guías, etc. Gestión, ejecución y evaluación de proyectos de mejora continua. • Monitoreo y evaluación de la calidad de los procesos de atención en los establecimientos de salud.

Documento Derogado

7. Capacitación en Calidad

INTERVENCIÓN	ACTIVIDAD
Desarrollo de un plan de capacitación para promover la cultura de la calidad.	• Organización de un comité multidisciplinario. • Formulación de un plan de trabajo. • Desarrollo de un programa de capacitación sobre las diferentes herramientas de calidad y formación de facilitadores. • Planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de planes de capacitación.

Documento Derogado

G. Estrategias

Fomentar la cultura de calidad, como requisito indispensable en el quehacer cotidiano de los servicios de salud.

Integrar las diferentes iniciativas, modelos, metodologías y herramientas de calidad, así como su adecuación a la realidad nacional.

Establecer alianzas para la formación y capacitación del recurso humano en salud con las instituciones formadores.

Orientar los procesos de atención en salud, técnicos y administrativos hacia la satisfacción del usuario.

Fomentar que la calidad sea un eje transversal en todos los programas, planes y proyectos en salud.

Promover el desarrollo de formación de equipos de trabajo en redes y nodos, tanto a nivel institucional, interinstitucional e intersectorial.

Promover la formulación y ejecución de proyectos de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud.

Promover la gestión de la cooperación externa para la formulación y ejecución de Proyectos de mejora continua en los servicios de salud.

Promover la participación social en los procesos de mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de Salud.

Documento Derogado

H. Organización

El programa Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, se considera trazador del quehacer en salud. Este programa será conducido por un Comité Nacional de Calidad, que tiene como característica fundamental ser multidisciplinario y con representatividad de todas las instituciones del sector salud.

Este Comité lo coordinará el MSPAS a través de la Dirección General de Salud, siendo su función principal garantizar la ejecución de este programa, a través de la planificación, organización, dirección y control de los ejes programáticos establecidos. El comité empleará la estrategia de formación de facilitadores y la capacitación en cascada, para finalmente formar los comités locales, siendo éstos la contraparte del Comité Nacional.

El Programa Nacional de Garantía de la Calidad estará apoyado por las diferentes líneas de cooperación en calidad con apoyo técnico financiero, lo cual contribuirá a su ejecución en todos los establecimientos de salud.

Documento Dañado

I. Glosario

Categorización: clasificación de los establecimientos de salud de acuerdo a los servicios que oferta, facilitando su integración en redes y el mejoramiento de la calidad en los procesos de atención en salud a los usuarios.

Habilitación: es el proceso mediante el cual una entidad gubernamental otorga a un establecimiento de salud, la autorización para ofrecer servicios de salud de acuerdo a estándares de calidad previamente establecidos.

Acreditación: es el proceso de carácter voluntario, mediante el cual las instituciones de salud deciden participar, ya que los estándares requeridos constituyen un nivel de exigencia alta.

Certificación: es un proceso mediante el cual, una entidad gubernamental legalmente autorizada, evalúa y reconoce el cumplimiento de una serie de requisitos de carácter obligatorio para ejercer una profesión en el campo de la salud.

Mejora Continua: proceso a través del cual se aplican herramientas de la calidad para mejorar un proceso o procedimiento ya sea administrativo o técnico en la atención en salud en beneficio a los usuarios:

Usuario Externo: persona que recibe un servicio en salud.

Usuario Interno: persona que brinda un servicio en salud.

Servicio de Salud: conjunto de intervenciones preventivas, curativas y de rehabilitación que se brindan a los usuarios en un establecimiento de salud.

Establecimiento de Salud: instalación física dotada con los requerimientos establecidos de acuerdo a su clasificación para ofertar servicios de salud a una población de responsabilidad programática.

Documento Derogado

J. Responsables

Coordinador General:

Dr. Humberto Alcides Urbina,
Director General de Salud, y Aseguramiento de la Calidad, MSPAS.

Equipo Técnico:

Dr. Carlos Gabriel Alvarenga Cardoza,
Unidad de Calidad del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Lic. Elsy Ramírez de Díaz,
Unidad de Calidad del Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Dr. Luis Antonio Villatoro Valle, Subdirector Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Dra. Patricia de Canizales, Instituto Salvadoreño de Rehabilitación de Inválidos.

Dra. Guadalupe de Razhegi, Asesora de Calidad GTZ.

Dr. Jorge Alfaro, Equipo Técnico de Zona Oriental.

Equipo Técnico Validador:

Dra. Evangelina de Ventura,
Asesora Médica, Dirección General de Salud y Aseguramiento de la Calidad.

Dra. Carla Schönenberg,
Asesora Médica, Dirección General de Salud y Aseguramiento de la Calidad.

Licda. Helen de Guzmán,
Jefa Unidad de Enfermería, Dirección de Regulación.

Licda. Luz Amanda Interiano,
Colaboradora técnica Dirección de Planificación.

Dr. Mauricio Cabrera,
Médico Asesor de Provisión de Servicios, Equipo Técnico de Zona Central.
Licda. Mirna de Nerio,

Documento Derogado

Asesora de Enfermería y Promoción de la Salud, Equipo Técnico Zona Paracentral.

Licda. Miriam de Cruz,
Asesora Provisión de Servicios de Salud, Equipo Técnico de Zona Oriente.

Dra. Beatriz Ortiz de Aguilar,
Asesora de Provisión de Servicios, Equipo Técnico de Zona Occidente.

Dra. Sara Gertrudis de Portillo,
Asesora de Provisión de Servicios, Equipo Técnico de Zona Metropolitana.

Dr. René Arévalo Mata,
Director Hospital Nacional Dr. Juan José Fernández.

Licda. Concepción Castaneda,
Coordinadora Oficina de la Calidad, Hospital Nacional Dr. Juan José Fernández.

Licda. Juana Vega,
Jefa de Enfermería de la Unidad de Emergencia,
Hospital Nacional Dr. Juan José Fernández.

Dra. Patricia de Conde,
Unidad Médica de San Jacinto, Instituto Salvadoreño del Seguro Social.

Dr. Roberto Garay,
Jefe médico de la Unidad de Emergencia,
Hospital Nacional Dr. Juan José Fernández.

Sonia Merino de Herrera,
Enfermera Supervisora Educacional, Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom,

Dr. Carlos Alberto Meléndez,
Coordinador Componente II PAM/MSPAS/BID.

Dra. Inés López Dreyfus,
Médica Pediatra.

Comité de revisión metodológica:

Dra. Evangelina de Ventura, Asesora Médica de la Dirección General de Salud.
Lic. Elena Reyes de Guzmán, Jefa de Unidad de Enfermería.
Dr. Carlos Gabriel Alvarenga Cardoza, Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom.

Documento Derogado

K. Bibliografía

1. GTZ, OPS, UF-AID, El Sistema Sanitario. Plan conjunto Interagencial de asistencia al MSPAS en el área de salud. El Salvador, octubre, 1999.

2. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Organización de los Sistemas Sanitarios. Primera versión. El Salvador, 1997.

3. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Modernización Institucional. El Salvador, enero, 1999.

4. Consejo de Reforma del Sector Salud, Propuesta de Reforma Integral de Salud. El Salvador, diciembre, 2000.

5. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Sistemas Básicos de Salud Integral. Marco Conceptual y Operativo para el desarrollo. El Salvador, agosto, 2000.

6. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Sistema Sanitario, Elementos de la Reforma, Segunda versión. El Salvador, enero, 2000.

7. Ministerio de Salud, Plan Nacional de Garantía de la Calidad del Sector Salud, 2001-2004. Costa Rica, 2002.

8. Ministerio de Salud, Garantía de la Calidad en tiempos de cambio en el Sistema de Salud en Costa Rica. Costa Rica, 2002.

9. Proyecto MSPAS/GTZ, Presentación de Resultados CALSAP. El Salvador, 2003.

10. Grupo Salud Proyecto PASS-GTZ, Calidad en Salud. El Salvador, 2002.

Documento Derogado

11. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, OPS/OMS, Plan Nacional de Garantía de la Calidad para los Servicios de salud. El Salvador, 2004.

12. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Sistema Básicos de Salud integral. El Salvador, 1999.

13. Unidad de Calidad, Plan de Calidad del Complejo Hospitalario y Universitario de Albacete. España, 2003.

14. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Estudio de Categorización de Establecimientos del Primer Nivel de Atención. El Salvador, 2004.

15. Comisión Nacional de Salud, Síntesis de Resultados de la Consulta Realizada en el Sector Salud. El Salvador, 1999.

16. Comisión Nacional de Salud, Propuesta de Lineamientos para la Reforma del Sistema de Salud. El Salvador, 1999.

17. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Plan Estratégico Quinquenal 2004-2009 del Ministerio de Salud. El Salvador, 2004.

18. Plan de Gobierno 2004-2009 País Seguro. El Salvador, 2004.

19. Organización Panamericana de la Salud, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Medición del Desempeño de las Funciones Esenciales de la Salud Pública ejercida por la Autoridad Sanitaria Nacional en El Salvador. El Salvador, 2001.

20. Ministerio de Salud, Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Argentina, 1997.

Documento Derogado