



CALIDAD PARA LA EQUIDAD EN SALUD

PROGRAMA DE MEJORA CONTÍNUA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD

i Información general

Síntesis

El objetivo del proyecto es incrementar el nivel de calidad de la atención de los Centros de atención primaria (CAPS) de Berisso, mediante la implementación de un Programa de mejora continua de la calidad.

La ejecución del presente proyecto, acreditado por la UNLP en la convocatoria 2013 y acreditado y financiado en las convocatorias 2014 y 2015, actúa sobre el CAPS y los equipos de salud, beneficiando a la población de sus áreas de influencia.

Actualmente nos hemos enfocado al desarrollo e implementación de un soft que facilita el trabajo diario de los equipos de salud y brinda información para la toma de decisiones, favoreciendo la implementación de la estrategia de atención primaria (Ej. búsqueda en terreno de pacientes que no concurren a los controles). Impactó positivamente en el desarrollo del recurso humano, además de eliminar las colas para obtener un turno. Además el Comité de Normas continua protocolizando el tratamiento de eventos prevalentes (enfermedades, violencia, adicciones, discapacidad, etc) y otros procesos administrativos-asistenciales.

Este proyecto, que define objetivos concretos, requiere continuidad para su evolución y consolidación, en un contexto donde la negociación permanente con el equipo de salud es clave para la mejora continua.

Convocatoria

Convocatoria Ordinaria 2016

Palabras Clave

Línea temática

SALUD INTEGRAL Y COMUNITARIA

Unidad ejecutora

Facultad de Ciencias Médicas

**Facultades y/o colegios
participantes**

Destinatarios

Equipo de salud de los centros de atención primaria de la salud (CAPS)
Población del área programática de esos CAPS

Localización geográfica

Berisso

Centros Comunitarios de Extensión Universitaria

Cantidad aproximada de destinatarios directos

0

Cantidad aproximada de destinatarios indirectos

0

☰ Detalles

Justificación

Economistas contemporáneos definen a las desigualdades en salud y educación como componentes intrínsecos de la pobreza, junto con el nivel de ingreso. Lo mismo se concluye en la Declaración del Alma Ata, la cual afirma que el sistema de salud es un componente del desarrollo social y un instrumento de justicia social.

La falta de equidad y calidad en salud, a pesar de ser evidenciada por indicadores de salud pública específicos que alertan sobre su magnitud, se ha naturalizado en el sector salud y en la comunidad en general. Esta preocupación es válida tanto en el sector estatal como en el privado, así como en todos los niveles de atención.

La dimensión del problema, motiva a que diversas instituciones referentes en la materia, tales como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Joint Commission, la ISQuas (Sociedad Internacional para la Calidad en la Atención de la Salud), la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la Academia Nacional de Medicina (ANM), el Ministerio de Salud de la Nación (MSAL), y algunas Universidades, hayan priorizado su tratamiento, diseñando programas y proyectos específicos.

En este marco, considerando que los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS) son un componente fundamental en la implementación de la estrategia de atención primaria que promueve como modelo de atención el Plan Federal de Salud 2010-2016, y asumiendo que mejoras en la calidad de atención favorecen la disminución de inequidades en salud, surge el presente trabajo

Objetivo General

-Consolidar el programa para la mejora continua de la calidad de atención en los centros de atención primaria de la salud (CAPS) de la localidad de Berisso, el cual se viene desarrollando desde el año 2013, a través de la capacitación y asesoramiento del equipo de salud, beneficiando a corto, mediano y largo plazo a la población de sus áreas de influencia

Objetivos Específicos

- 1-Diseño e implementación de un Sistema de Información (soft) que brinde la información necesaria para la correcta implementación de la estrategia de atención primaria de la salud
- 2- Desarrollo y funcionamiento de un Comité de Normas, que analice, desarrolle y difunda protocolos para el tratamiento de enfermedades y eventos prevalentes (violencia de género, accidentes, adicciones, etc) y procedimientos administrativos y asistenciales.

- 3-Integrar al soft, los estándares y definiciones establecidas por el Comité de Normas, con el objeto de favorecer el control en la implementación de las mismas.
-

Resultados Esperados

PARA OBJETIVO ESPECIFICO 1:

-Avance del Sotf: el cual se diseña por módulos, que se van planificando de acuerdo a las necesidades del equipo de salud del CAPS 43 (donde se realiza la prueba piloto), y actualmente de la Secretaría de Salud, quienes luego de evaluar y testear el soft exhaustivamente, decidieron impulsar esta propuesta.

-Extensión en el uso del soft hacia otros CAPS, para generar información integrada y agregada del sistema de salud de la localidad. Con respecto a la información disponible para la gestión, las nuevas autoridades identificaron un importante deficit, observando en esta herramienta una posible solución.

PARA OBJETIVO ESPECIFICO 2:

-Comité de normas activo y representativo, que dinamice el sistema de normatización de la Secretaría de Salud y CAPS.

-Análisis, desarrollo y difusión de protocolos adicionales que eviten la variabilidad de las acciones y la incertidumbre del equipo de salud ante situaciones muchas veces problemáticas.

PARA OBJETIVO ESPECIFICO 3:

-Acceso a las normas a través del soft, lo que favorece su uso por parte del equipo de salud, y su actualización permanente.

-Generación de alertas en el soft en caso de incumplir estándares definidos en las normas. (ej: cantidad de controles de embarazo)

Indicadores de progreso y logro

INDICADORES DE PROGRESO

- Información obtenida/Información solicitada por la Secretaría de Salud de Berisso*100=
- Cantidad de módulos del soft planificados/ Cantidad de módulos del soft desarrollados *100=
- Cantidad de CAPS donde funciona el soft/ Cantidad de CAPS Berisso *100=
- Cantidad de reuniones del Comité de Normas/ 12 meses=
- Cantidad de protocolos analizados, desarrollados y difundidos

INDICADORES DE RESULTADOS

Impacto en el nivel de calidad de atención de cada CAPS, medido a través de indicadores cuantitativos que provee el SOFT desarrollado:

- % ausencias a controles del PRODIABA (programa para diabéticos)
- % cumplimiento de controles de patologías crónicas según norma

- % cumplimiento de controles de embarazo según norma
- % ausencias a controles de niño sano
- % ausencias a controles de embarazo
- % de medicación otorgada a enfermos crónicos de acuerdo a normas (que defina el Comité de normas)
- % de anticonceptivos entregados a mujeres en edad fértil
- etc

Impacto en el nivel de calidad de atención de cada CAPS, medido a través de indicadores cualitativos:

- Presencia de colas para obtener un turno
 - Satisfacción de los pacientes
 - Motivación del RRHH
-

Metodología

Cada uno de los objetivos y actividades definidas, así como los requerimientos que van surgiendo a demanda de los destinatarios, se evalúan a la luz de criterios de evaluación sustentados en los principios de la gestión de calidad, orientados a centrar el enfoque en las necesidades y expectativas del paciente y su familia, la humanización en el trato, la integralidad en el tratamiento, el trabajo en equipo e interdisciplinario, la gestión por procesos, la mejora continua, la consolidación de los sistemas de información, la coordinación de las redes de atención, las relaciones sinérgicas entre instituciones, la toma de decisiones basada en información objetiva, entre otras.

Este proyecto se caracteriza por su carácter participativo y formativo, en el cual tanto los equipos de salud, como los alumnos, incorporan conceptos clave sobre gestión de calidad, seguridad de atención, medicina basada en la evidencia, planificación en base a información objetiva, etc. Es por ello que se prioriza la presencia de los mismos en cada una de las actividades.

Actividades

- Avance en el desarrollo del soft y prueba piloto en CAPS 43 (un docente y un alumno)
- Actualización del instructivo para el manejo del soft
- Capacitación de docentes y alumnos participantes en el manejo del soft
- Implementación del soft en CAPS adicionales. Para cada CAPS se define un grupo de tutores: conformado por un docente y alumnos, que visitan los CAPS capacitando al equipo de salud
- Atención telefónica de dudas o problemas que surjan en la implementación del soft

- Reuniones mensuales del Comité, coordinadas por un docente de la Facultad y con la presencia de alumnos, para la producción de normas que surjan de las necesidades de la Secretaría de Salud y del equipo de salud de los CAPS
 - Búsqueda de normativa nacional e internacional
 - Difusión en reuniones y jornadas conjuntas de capacitación en las que participa el equipo de salud, los docentes, los alumnos y autoridades de la Facultad y Municipales.
 - Integración de las normas y el soft
-

la Salud. Organización Mundial de la Salud. 2009.

16. Organización Panamericana de la Salud. Serie Recursos Humanos para la Salud.56. Regulación de la Enfermería en América Latina.

Sostenibilidad/Replicabilidad

El concepto de sostenibilidad está implícito en la definición de un Programa de Mejora continua de la calidad, donde se plantea el ciclo de la mejora continua, como un proceso que nunca termina. Se diagnostica, se planea, se actúa, se mide y se vuelve a comenzar. En cada ciclo se persiguen objetivos más ambiciosos que repercuten en el nivel de calidad y en este caso en la situación de salud de la población.

Consideramos fundamental el apoyo político de la Dirección de Salud de la Municipalidad de Berisso, con la cual se mantiene una histórica relación de mutua colaboración. Al momento de la convocatoria 2015, la Directora de Salud de Berisso era la Dra. Graciela Matkowski. Sin embargo, prontamente sucede el cambio de gestión.

Ante esa situación en el mes de febrero, este equipo se presenta ante las nuevas autoridades, para presentar lo trabajado hasta el momento y la intención de continuar desarrollando los objetivos mencionados.

Si bien les pareció muy interesante y necesaria la propuesta, ya que el déficit en la generación y presentación de información es muy importante, prefirieron investigar la existencia de otros soft de primer nivel que pudieran haberse generado en organismos oficiales. Es así como desde la Secretaría de Salud de Berisso, se contactaron con diferentes dependencias del Ministerio de Salud de la Nación, Provincia, otros municipios, etc.

La inexistencia de otro soft con características similares, nos permitió avanzar hacia la próxima etapa: análisis y testeo del soft por la Dirección de informática de la Municipalidad de Berisso. Tuvimos varias reuniones con el Director de Salud y el Director de Informática de Berisso para enseñarles las funcionalidades de nuestro soft y la potencialidad de crecimiento. Algunas de ellas en el CAPS 43 (prueba piloto), donde su equipo de salud mostró gran habilidad en su manejo.

Finalmente el resultado del testeo fue positivo, como se evidencia en la comunicación que se transcribe a continuación:

"Buenos días gente, les envío este mail para comunicarles que el sistema desarrollado por ustedes, funciona perfecto en la red nuestra; así que es buena noticia para ambas partes. Hemos probado y en etapa de testing el sistema con cuatro computadoras compartiendo en un servidor, se podía ver con buena respuesta y con datos compartidos. Faltarían definir algunas cosas, sobre la implementación, donación de PC a las unidades sanitarias, y cableado y estructura de la red a cada una de las unidades.

Bueno, espero que haya sido una buena noticia. Y espero respuesta de ustedes para ver como se sigue.

saludos

Gaston Galinsky
Director de Sistemas de Información
Municipalidad de Berisso"

La última reunión con Director de Salud y el Director de Informática de Berisso fue el miércoles 24/8, donde definimos la estrategia de implementación. Como se puede observar en el mail, la idea es llegar a todos los CAPS y en forma óptima (con PC ágiles y en red), y para ello se esperan donaciones solicitadas a empresas privadas y organismos del Estado. Desde la Facultad de Ciencias Médicas (FCM), con el apoyo de la Secretaria de Extensión: Dra. Graciela Etchegoyen, les ofrecimos la posibilidad de reforzar las capacitaciones in situ (en el CAPS), con jornadas a realizarse en el aula de informática de la FCM.

Hasta que se concrete este equipamiento, acordamos comenzar con los recursos actuales (1 PC) en los tres CAPS de la franja (límite entre La Plata y Berisso).

Junto con la aprobación de la implementación del soft, se aprueba la continuidad del Comité de Normas. Actualmente están en revisión las características de su funcionamiento, explicitados en el acta constitutiva del mismo. Específicamente se espera redefinir y comunicar la frecuencia de las reuniones y la conformación del equipo.

Se lograron efectos positivos no esperados: la validación técnica del soft, lo que animó a las autoridades de Berisso a definir una estrategia de implementación amplia y con asignación de recursos: búsqueda de donaciones de PC, adquisición de materiales para la instalación de las redes, recurso humano asignado a las tareas de armado de redes y mantenimiento del hardware, etc

Además, los equipos de salud, están motivados con la continuidad del proyecto, por considerarlo de gran utilidad y haber visto materializadas sus expectativas.

Autoevaluación

- Efecto multiplicador de sus beneficios, considerando que el incremento en el nivel de calidad de atención de un CAPS, impacta sobre la salud de la población de su área de influencia.
- Capacitación de los estudiantes en temas no incluidos en el currículum de las Facultades participantes
- Alumnos y docentes trabajando activamente en cuestiones muy concretas y definidas participativamente con los equipos de salud
- Conformación de una red asistencial-académica entre el equipo de la universidad y el equipo de salud de los CAPS.
- Grupo interdisciplinario consolidado para la intervención en temas de salud.

Participantes

Nombre completo	Unidad académica
Arrondo Costanzo, Fernanda (DIRECTOR)	Facultad de Ciencias Médicas (Jefe de Trabajos Prácticos)
Barragan, Santiago Luis (CO-DIRECTOR)	Facultad de Ciencias Médicas (Jefe de Trabajos Prácticos)
Garcia, Gladys Del Carmen (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Auxiliar)
Kolman, Maximiliano Daniel (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Barrios, Brenda (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Crocci, Eric Emiliano (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Spath, Griselda Margarita (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Auxiliar)
Cobos, Manuela (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Del Manzo, Magalí (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Depetris, Renzo (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Gilardenghi, Maria Mercedes (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)
Mazzieri, Federico (PARTICIPANTE)	Facultad de Ciencias Médicas (Alumno)

Organizaciones

Nombre	Ciudad, Dpto, Pcia	Tipo de organización	Nombre y cargo del representante
SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPALIDAD DE BERISSO Y 9 CAP Y 1 CIC	Berisso, Buenos Aires	Organismo gubernamental municipal	Jorge Nedela, Intendente municipal