

LA CALIDAD EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD



OSCAR MORACHO
omoracho@innovasalud.es

Murcia 24-3-2015

Calidad de la gestión



Gestión de la calidad

MÉTODO

- Sesgo en la reflexión personal
- Sesgo en el método: Comunicaciones congreso SECA
 - No todas las experiencias en calidad son presentadas en congresos
 - Otros congresos autonómicos/sociedades científicas
 - Otros foros de discusión
 - Experiencias desconocidas

- Factibilidad y rapidez



QUÉ HA PASADO

Hemos contado muchas cosas

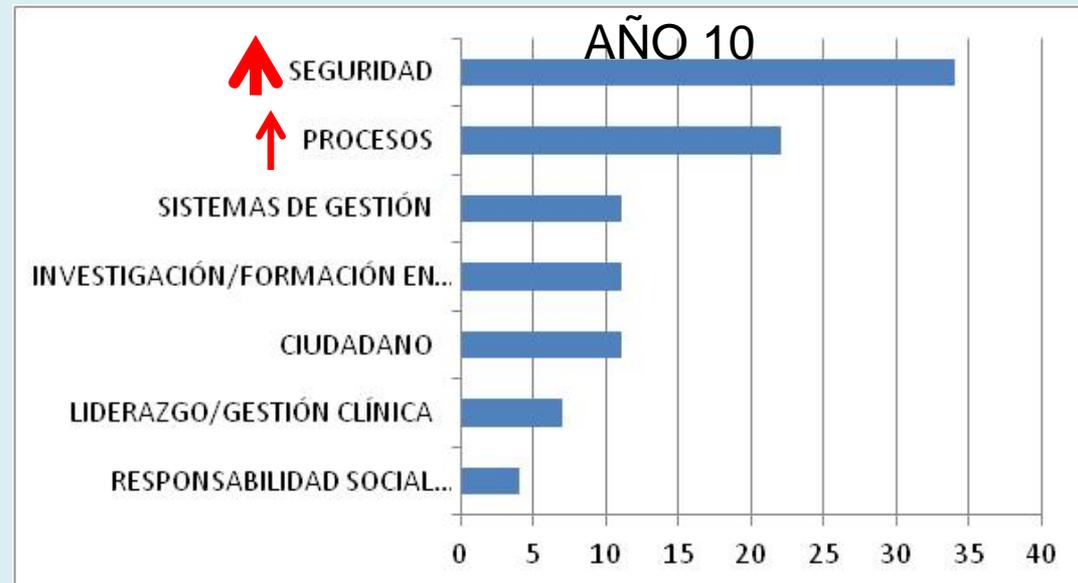
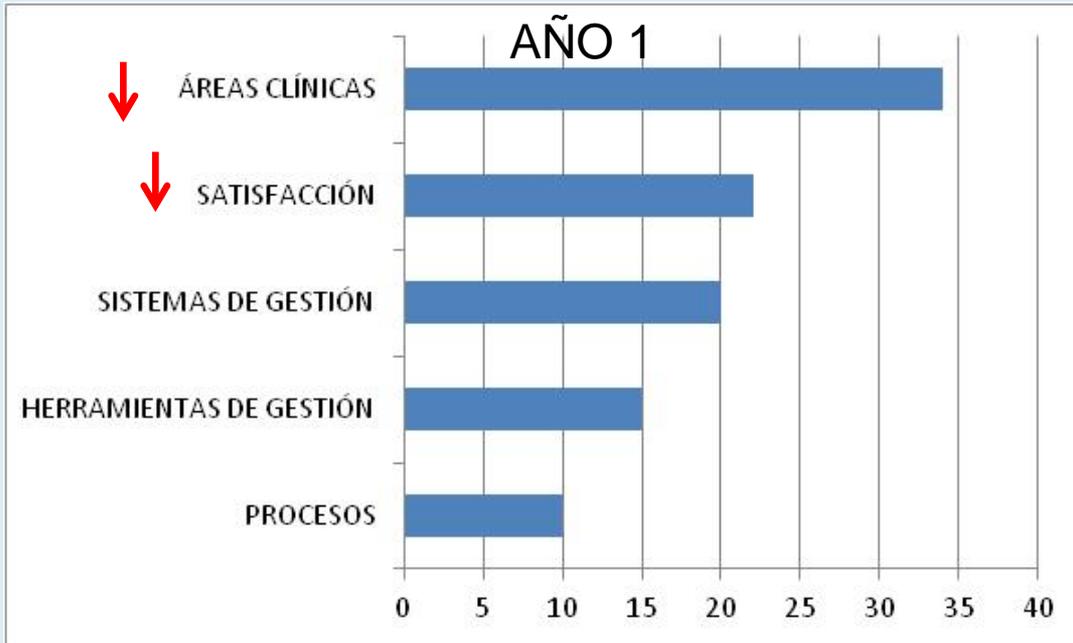
- > 6.000 ponencias, comunicaciones y póster
- > 800 artículos en la revista
- > Libros, estudios, reuniones, manuales, discursos...



Hemos trabajado mucho

Hemos conseguido mucho ?

DE QUÉ HABLAMOS: ÁREAS TEMÁTICAS (Nº Comunicaciones)



DE QUÉ HABLAMOS: TEMAS (Nº Comunicaciones)

DISMINUYEN		
PATOLOGÍA	33	20
SATISFACCIÓN	29	9
S.INFORMACIÓN	19	4
PLANES	13	3
ADECUACIÓN	11	3
VÍA CLÍNICA	6	1



DESAPARECE		
CITACIÓN	7	0
LOGÍSTICA	3	0
SERVQUAL	3	0



DE QUÉ HABLAMOS: TEMAS (Nº Comunicaciones)

Se mantienen discretamente

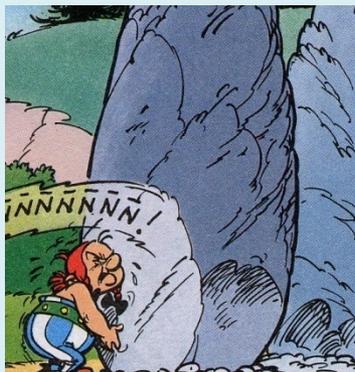
CASI IGUAL <10

INDICADORES	PERSONAL
PROCESO	COMUNICACIÓN
FARMACIA	ACREDITACIÓN
INFECCIÓN	GUÍA PRÁCTICA CLÍNICA
MEJORAS	EFQM



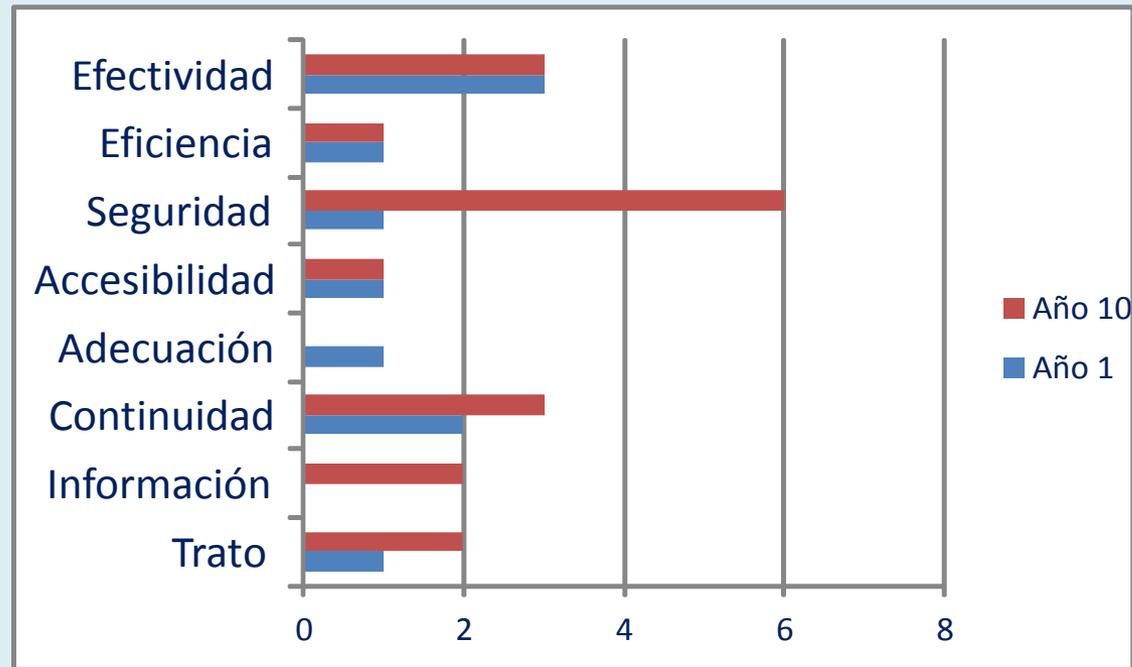
DE QUÉ HABLAMOS: TEMAS (Nº Comunicaciones)

AUMENTAN		
SEGURIDAD	2	31
GESTIÓN	5	22
FORMACIÓN	7	13
PROTOCOLO	7	12
CERTIFICACIÓN	3	8



EMERGEN		
INFORMACIÓN	0	13
INNOVACIÓN	0	6
INFORMÁTICA	0	4
CUADRO DE MANO	0	3
ESTÁNDARES	0	3

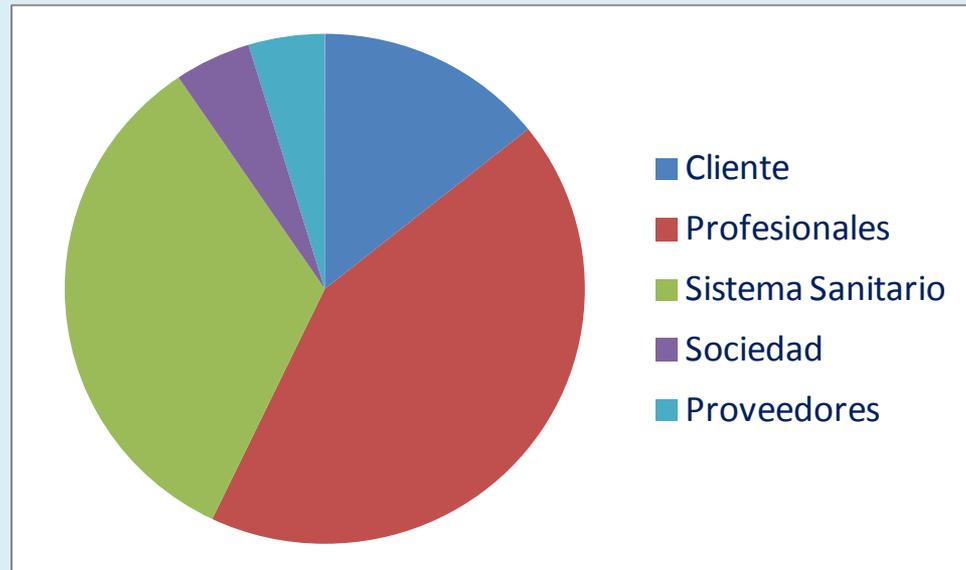
DE QUÉ HABLAMOS: DIMENSIONES



- Presencia **consolidada** de seguridad, calidad percibida, efectividad y continuidad de cuidados

- Áreas como la adecuación, accesibilidad, oportunidad o eficiencia **siguen sin tratarse** de una forma sistemática o generalizada.

DE QUÉ HABLAMOS: GRUPOS DE INTERÉS



- Papel de los **GI** en el protagonismo o capacidad de influencia en los temas de investigación y gestión de la calidad, **apenas ha cambiado** en el tiempo
- Influidos principalmente por los **intereses profesionales y gestores**
- Se han incorporado en escasa medida los clientes, ciudadanos, proveedores, sociedades científicas o grupos representativos de la sociedad.

DE QUÉ HABLAMOS: CICLO PDCA (%)

D?

• **Descripción:** Descripción de una situación centrándose en el diagnóstico de la misma, la exposición de una herramienta o la opinión sobre una experiencia.

P

• **Programa:** Planificación de una actividad.

C

• **Monitorización:** Incorporación de medición o monitorización de una situación.

A

• **Evaluación:** Además de la medición, se incorpora el diagnóstico y la identificación y planificación de áreas de mejora.

PDCA

• **Implantación:** Implantación de un sistema o herramienta, habitualmente acompañado de algún tipo de evaluación, aunque sea cualitativa.

	AÑO 1	AÑO 10
DESCRIPCIÓN	31	33
PROGRAMA	14	6
MONITORIZACIÓN	26	14
EVALUACIÓN	13	25
IMPLANTACIÓN	16	22



ALGUNAS LECTURAS

Sigue sin incorporarse de una forma decidida y amplia la **gestión clínica y la gestión por procesos** como líneas estratégicas estables en las organizaciones, a pesar de que con anterioridad a 2000 habían demostrado claramente los beneficios de su implantación



Ausencias o referencias anecdóticas a términos de la importancia de

costes, incentivos, accesibilidad, medioambiente, alianzas, cuidador, informática, adecuación, ciudadano, innovación o estándares.

DE QUÉ CONGRESO SON ESTAS AFIRMACIONES, 1999 o 2014 ?

- En el SNS disponemos de excelentes profesionales
- Tenemos que potenciar el papel de la Atención Primaria
- La organización ha aumentado su actividad
- Esta Comunidad Autónoma ha apostado de forma decidida por la calidad asistencial
- Vamos a incorporar al ciudadano en la toma de decisiones
- Estamos implantando la gestión clínica y la gestión por procesos
- La orientación al paciente es el eje del sistema
- La gestión del conocimiento y de la tecnología resultan fundamentales en nuestras organizaciones
- Los profesionales son lo más importante de nuestra organización



EXAMEN PARA EXPERTOS

Responde en 1 minuto a estas preguntas referidas a tu centro,
Servicio de salud y SNS



- Índice de infección hospitalaria
- % Estancias evitables
- Índice de satisfacción de pacientes
- Índice de satisfacción de profesionales
- % Anual de mejora de la eficiencia
- Supervivencia del cáncer de colon, mama, pulmón, próstata a 5 años
- % de procedimientos con vía clínica implantada
- Tiempo de ciclo para el paciente desde primer contacto con atención primaria/urgencias-pruebas-hospital-intervención-alta

NO HAY UN DIAGNÓSTICO CLARO

Reflexión frustrante y alarmante

En estos años no se ha avanzado apenas en:

- La disponibilidad de fuentes y datos que permitan valorar el **grado de avance** en la implantación de sistemas y herramientas de gestión de la calidad en las diferentes organizaciones
- Un catálogo de **experiencias de éxito** y buenas prácticas
- Los **resultados** obtenidos por los mismos en términos de calidad o impacto en la salud



LECTURA CRÍTICA

Hablamos mucho y hacemos poco

Oímos mucho y escuchamos poco

Nos informamos mucho y analizamos poco

Diagnosticamos mucho y “curamos” poco

Sabemos mucho y aplicamos poco



EJEMPLO: MODELO EFQM

- Sigue siendo el modelo de gestión más **avanzado y completo**
- **Consolidación** y crecimiento en implantación
- Aporta conocimiento, **consistencia** y compromiso a la calidad/ gestión
- Escasas mejoras apreciable en liderazgo, gestión de personas, alianzas, innovación, evaluación de resultados
- Mejoras de puntuaciones, implantación de **áreas de mejora**, disponibilidad de resultados
- Todavía **lejos de su potencial**



EJEMPLO: SEGURIDAD

Seguridad

- + Estrategia unificada
- Incentivos para su promoción
- Claros líderes profesionales
- Amplia difusión



- Concentración en el área quirúrgica, farmacia y sistemas de registro

- Muy diferente nivel de implantación y resultados obtenidos

= a Habrá que **seguir invirtiendo esfuerzos y recursos** para consolidar y profundizar en esta área para que no acabe siendo una moda superficial y estética como en otros aspectos de la gestión de la calidad

BLOQUEO METODOLÓGICO ?

Lo mejor es enemigo de lo bueno



SÍNDROME DE LA MECEDORA ?



Movimiento continuo y casi ningún avance

MURO CRÍTICO ?



Política de RRHH

Miedos/limitaciones

Riesgo compartido

Evaluación sistemática

FACTORES CLIMÁTICOS ADVERSOS

- **Elevada rotación de responsables** en el campo de la calidad y la gestión (importante número de firmantes en el congreso de 2003 que no figuran en 2014)
- Mantenimiento de **criterios** en exceso **personalistas** o basados en la afiliación y la **docilidad** al partido político y/o a los políticos para designar responsables
- Se ha avanzado poco o nada en el **respeto profesional** a gestores o especialistas en calidad
- **Papel diverso** de especialistas en calidad
- Muchos gestores lo siguen viendo como hermana menor de la gestión o **factor estético**
- Desigual acercamiento con **clínicos**

Y CON LA CRISIS...

Falacia de contradicción calidad/eficiencia/sostenibilidad

Resultados/Calidad = f (Recursos Gestión)

Recorte



Desinversión



Y especialmente para el ciudadano

(lo sabe, lo tiene en cuenta, hará algo?)

VIENTOS FAVORABLES

- Sabemos mucho, en muchas áreas y sabemos cómo
- Es imprescindible e indemorable

- Nos necesitan más que nunca

- Hemos avanzado mucho y el sirimiri ha calado, pero tiene que llover...

a cántaros



AHORA MÁS QUE NUNCA HAY QUE ECHARLE...

- ✓ **Convicción**
- ✓ **Coherencia**
- ✓ **Comunicación**
- ✓ **Confianza**
- ✓ **Constancia**



AHORA MÁS QUE NUNCA HAY QUE ECHARLE...

- **Ciencia**
 - **Sudor**
 - **Valentía**
 - **Mucho ánimo**
- y bastante humor**



**Quisieron
enterrarnos...
pero no sabían
que éramos semilla**



Y EN ADELANTE?

Liderar

Aprender

Gestionar

Innovar

Mejorar resultados

Ir más

rápido, más lejos

y Despegar iii

iii **YA** iii



omoracho@innovasalud.es