El acceso a servicios de salud de calidad
El contexto en la Región de las Américas

Ernesto Bascolo

OPS
Organización Panamericana de la Salud
Organización Mundial de la Salud
OFICINA REGIONAL PARA LAS Américas

Estrategia y Plan de acción de Calidad 2020-25

Mejorar la calidad, incluida la seguridad del paciente, requiere:

- un enfoque sistémico a fin de prestar tanto servicios individuales como poblacionales
- el fortalecimiento de la capacidad resolutiva del primer nivel de atención
- una **red de servicios de salud** que esté bien organizada, gestionada y tenga recursos suficientes (…), e **intervenciones de salud pública**

*"La calidad de los servicios de salud consiste en satisfacer las **necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades** con base en:*

- *las mejores prácticas,*
- *la ética*
- *y el conocimiento científico,*

contribuyendo a la equidad y al bienestar,

*sin dejar a nadie atrás, lo que implica una particular atención a la **diversidad** y a las personas y poblaciones en **situación de vulnerabilidad**.*

La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud es la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de:

- *seguridad,*
- *efectividad,*
- *oportunidad,*
- *eficiencia*
- *y acceso equitativo*

*como **atributos esenciales***

El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión."

ENFOQUE

Abordaje desde los sistemas de salud y la intersectorialidad acciones contextualizadas a cada país

PRINCIPIOS ORIENTATIVOS

- El derecho al goce del grado máximo de salud que se pueda lograr para cada persona.
- La equidad, la solidaridad, las decisiones éticas, la participación y el empoderamiento de las personas, las familias y las comunidades.
- La toma de decisiones sustentadas por las mejores prácticas y la evidencia

OPS Organización Panamericana de la Salud | Organización Mundial de la Salud Américas

OPS 120° ANIVERSARIO

En el contexto de la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030, esta propuesta presenta tres líneas estratégicas:

#1 **Implementar procesos permanentes para mejorar la calidad** de la atención a las personas, las familias y las comunidades en la prestación de servicios integrales de salud.

#2 Fortalecer la **rectoría y la gobernanza** de los sistemas de salud, para desarrollar una **cultura de calidad** y promover la **mejora sostenida** de la calidad en la prestación de servicios integrales de salud

#3 Establecer **estrategias de financiamiento** que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud.

Línea estratégica de acción 1. Implementar procesos permanentes para mejorar la calidad de la atención a las personas, las familias y las comunidades en la prestación de servicios integrales de salud

Objetivos

1.1 **Fortalecer la calidad de la atención** que se brinda a las personas, las familias y las comunidades.

- Reducción de mortalidad por causas atribuibles a la atención de salud
- Uso racional de medicamentos y otras tecnologías de salud
- Programas de prevención de infecciones asociadas a la atención de salud
- Enfatizar la implementación y evaluación de GPC basadas en la evidencia

1.2 Avanzar en la calidad de los servicios integrales de salud mediante el **fortalecimiento del primer nivel de atención**

- Reducción de hospitalizaciones por causas tratables en APS
- Fortalecer capacidad resolutiva de la APS
- Fortalecimiento de programas de salud mental

1.3 Incrementar las intervenciones dirigidas a **monitorear y evaluar la calidad de la atención**

- Disminución de eventos adversos durante la atención
- Monitoreo sistemático de la satisfacción de los usuarios

Línea estratégica de acción 2: Fortalecer la rectoría y la gobernanza de los sistemas de salud para desarrollar una cultura de calidad y promover la mejora sostenida en la prestación de servicios integrales de salud.

Objetivos

2.1 Desarrollar capacidades para la implementación de políticas y estrategias para la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud

- Definición de estrategias nacionales para mejorar la calidad de servicios integrales de salud
- Puesta en marcha de planes operativos de mejora de la calidad

2.2 Fortalecer la capacidad regulatoria para mejorar la calidad de los servicios integrales de salud

- Puesta en marcha de mecanismos de evaluación de la calidad
- Marcos jurídicos y reglamentarios para acceso universal a medicamentos y tecnologías de salud seguros y de calidad
- Promover grupos intersectoriales de uso apropiado de antimicrobianos

Línea estratégica de acción 3: Establecer estrategias de financiamiento que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud.

Objetivos

3.1 Implementar acciones orientadas a proveer la disponibilidad
oportuna de los recursos necesarios para la calidad

- Promover aumento gasto público en salud (6% PIB)
- Gasto público destinado al primer nivel de atención (30%)

3.2 Implementar acciones orientadas a promover la mejora de la calidad, la equidad y la eficiencia en los servicios de salud

- Pago de bolsillo en salud no superior al 20% del gasto total en salud
- Promover incentivos vinculados a la mejora de calidad y equidad
- Promoción de asignación de recursos y pagos que promuevan salud universal

CT y GUIAS PARA LOS PAÍSES a nivel de abogacía, rectoría y planificación en calidad de la atención

CONCEPTUAL Y ABOGACIA

POLITICAS Y ESTRATEGIAS

PLANIFICACION OPERATIVA: NACIONAL, SUBNACIONAL Y LOCAL

CT a países para la elaboración/implementación de Planes Nacionales de Calidad:

- Argentina: Plan Nacional de Calidad 2021-202, basado en los lineamientos de la Estrategia Regional de Calidad
- Ecuador: Apoyo en el proceso de elaboración de Plan Nacional de Calidad
- Costa Rica: Acompañamiento en el proceso de elaboración de su Plan Nacional de Calidad en Salud
- Paraguay: apoyo en el proceso de implementación del Plan Nacional de Calidad
- Otros países en procesos de consulta y elaboración de Políticas o Planes Nacionales de Calidad: México, El Salvador.

Ejes de acción de la CT en la implementación de procesos permanentes para mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud

- Transferir conocimiento y capacidad en mecanismos de evaluación de la calidad, mediante inspección, auditoría y retroalimentación
- Ofrecer la implementación de sistemas de información que garanticen el monitoreo de indicadores relacionados con los objetivos y las metas vinculados a la planificación e implementación de acciones de mejora de la calidad (a nivel nacional, subnacional y local), y que favorezcan el benchmarking.
- Fortalecer la comunicación efectiva y la retroalimentación, y facilitar la interacción entre las partes interesadas
- Promoción de sinergias entre intervenciones locales
- Instalar una cultura organizacional de calidad y seguridad del paciente

Metodología orientada a la gestión y mejora de la calidad de los cuidados en la prestación de servicios de salud

VCE M.
Valoración de Condiciones Esenciales Modular

Alcance

Gestión y mejora en **centros de atención (PNA y hospitales)**

Gestión y mejora como **red local integrada de prestadores de servicios salud**

Gestión y mejora como **red nacional integrada** de prestadores de servicios de salud

VCE M.
Valoración de Condiciones Esenciales Modular

Fase 1 Caracterización → **Fase 2** Valoración → **Fase 3** Priorización y mejoras → **Fase 4** Monitoreo y ajuste

4 Idiomas

- Español
- Inglés
- Portugues
- Frances (en traducción)

14 Países involucrados

- Argentina
- Bolivia
- Brazil
- Colombia
- Costa Rica
- Ecuador
- El Salvador
- Guatemala
- Haití
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- República Dominicana
- Venezuela

7 Países implementando

- **Argentina:** 6 Instituciones (Iniciando Fase 2)
- **Bolivia**: 26 instituciones (Fase 2)
- **Colombia**: 3 instituciones (Fase 2)
- **Costa Rica**: 4 instituciones (Fase 2)
- **Ecuador**: 376 instituciones (Iniciando Fase 3)
- **Guatemala**: 76 instituciones (Fase 2)
- **Perú**: 12 instituciones (Fase 2)

345 Profesionales capacitados

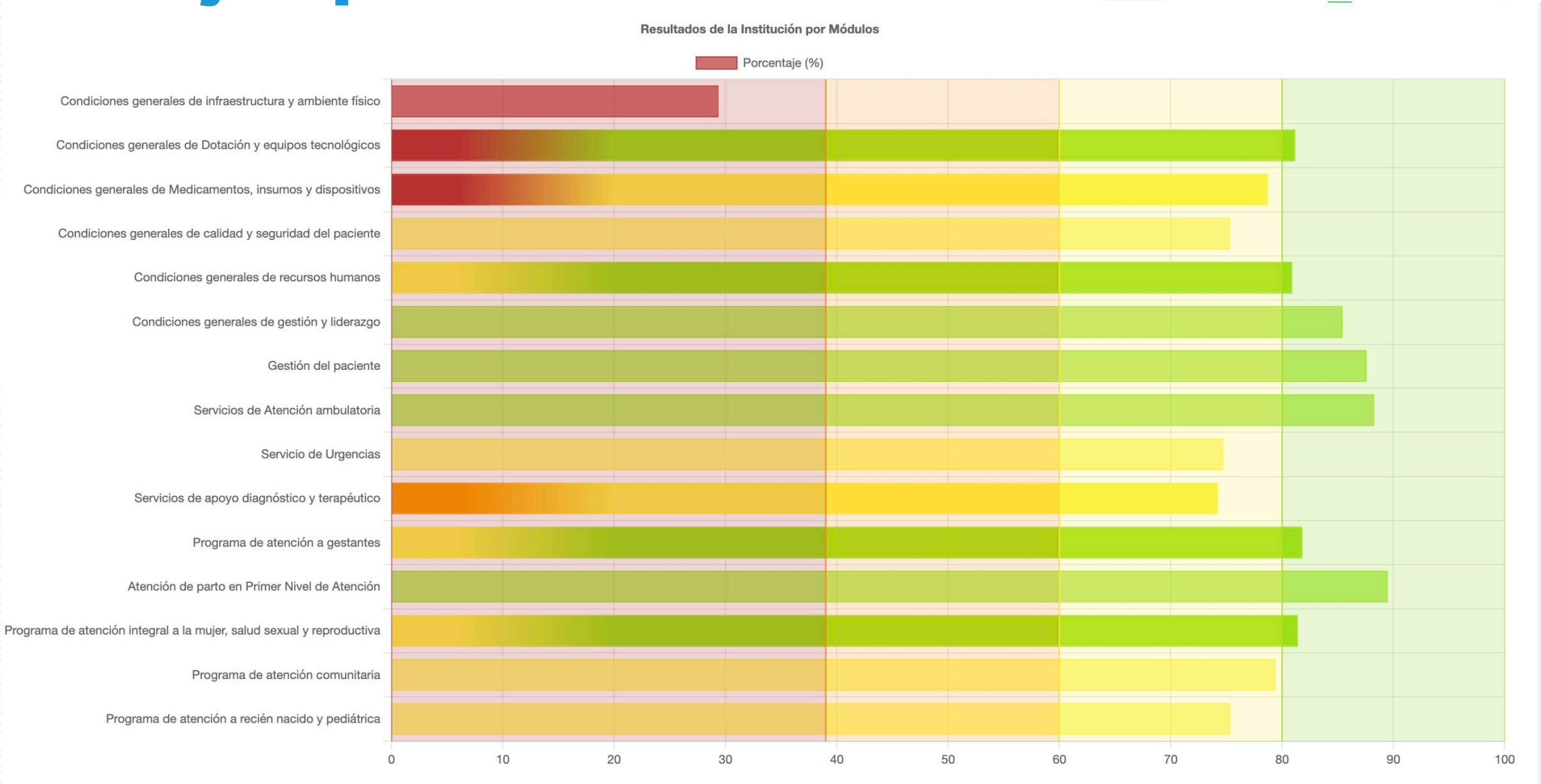
- **45** Entrenadores de entrenadores (Core)
- **300** Entrenados por despliegue

503 Instituciones

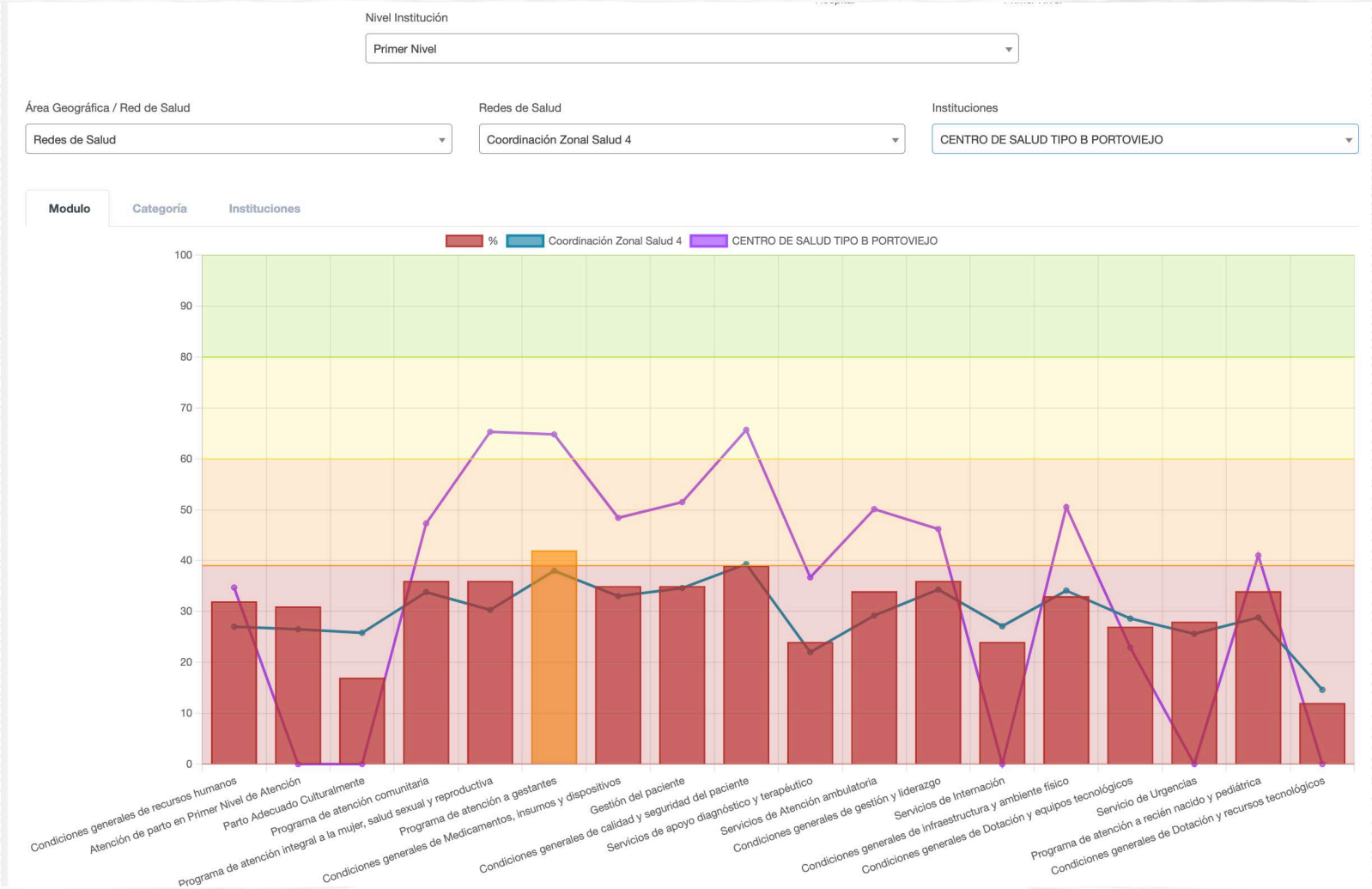
- **392** Primer Nivel
- **111** Cuidados Hospitalarios

Actualizado al 20 de octubre de 2022

Un ejemplo de análisis de evaluación



Un ejemplo de benchmarking local



Algunas consideraciones

- ✓ Los Planes Nacionales de Calidad SOPORTAN y ORDENAN la implementación de procesos permanentes para mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud

- ✓ Para avanzar en la implementación del nuevo paradigma en calidad se requiere la coordinación entre distintas áreas técnicas, más allá de los responsables de calidad, con un liderazgo de la autoridad de salud en establecer una visión compartida; y acompañando la implementación en el nivel de los prestadores de salud.

- ✓ Es central generar capacidad y facilitar metodologías y herramientas para las acciones a nivel local de los prestadores de servicios de salud, desde una visión de red de servicios e integralidad de la atención centrada en el paciente y las comunidades

Gracias