

## *“Construyendo calidad en salud”*

### **BASES DEL PREMIO A LA GESTION DE CALIDAD EN SALUD**

#### **Fundamentación**

Existe un contexto donde los recursos en salud son acotados; en general socialmente compartidos con los gastos en educación, seguridad y vivienda, ya provengan del bolsillo de una unidad familiar o del presupuesto de una unidad de gobierno.

En ese marco se desempeñan las organizaciones de salud, de gestión pública o privada, intentando alinearse a los nuevos desafíos.

Esas organizaciones de salud deben ser capaces de aprender todo lo necesario para responder a las demandas de la comunidad, y al mismo tiempo dar cuenta de las restricciones impuestas por el contexto concreto en que se desenvuelven.

La pandemia dispuesta por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2020 ha impactado en todas las organizaciones de salud a nivel mundial. En nuestro país se ha reflejado en el incremento de las dificultades con las que se han encontrado ellas en su desempeño.

Ante ello, las organizaciones de salud se han adaptado de diversas maneras para seguir funcionando y cumpliendo con su rol social de satisfacer las demandas sanitarias de la comunidad de influencia; ya mejorando sus prestaciones con los ‘recursos disponibles’ o innovando con nuevas modalidades o con la utilización de las nuevas TIC’s (Tecnologías de Información y Comunicación).

A fin de consolidar esta adaptación, se intenta promover equipos de trabajo con criterios y herramientas de gestión de calidad, para que sean un motor de cambio y transformación de las instituciones de salud.

El Premio a la Gestión de Calidad en Salud es un premio que se propone impulsar la mejora de la gestión, promover la metodología de la calidad y reconocer el esfuerzo de los trabajadores de la salud para mejorar sus actividades cotidianas.

Busca promover la emulación de los distintos grupos que trabajan en gestión de calidad en diversos efectores, con bases adecuadas para incluir el mayor número de participantes.

#### **Características generales**

Finalidad: impulsar la mejora de la gestión, promover la metodología de la calidad y reconocer el esfuerzo de los trabajadores de la salud para mejorar sus actividades cotidianas con destino a brindar una mayor calidad en las prestaciones destinadas a los usuarios de las instituciones de salud.

Ámbito: efectores de salud de gestión privada o de la seguridad social con desempeño en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Candidatos: Unidades de Gestión de las organizaciones de salud reconocidas por las autoridades respectivas.

Categorías:

## *“Construyendo calidad en salud”*

- **Unidad de Gestión de Establecimiento (UGE)**, una parte de una organización de salud que ha mejorado por lo menos un proceso con los recursos disponibles.
- **Unidad de Gestión de Establecimiento con Innovación (UGEI)**, una parte de una organización de salud que ha mejorado por lo menos un proceso aplicando nuevas modalidades y/o TIC's.
- **Unidad de Gestión de Red (UGR)**, asociación de partes de organizaciones diferentes que han mejorado por lo menos un proceso compartido entre ellas, ya sea con recursos disponibles o aplicando nuevas modalidades y/o TIC's.

Requisitos: Para presentarse al premio deberán evidenciar una mejora en la gestión de la Unidad, de por lo menos cuatro meses; deben integrar la UG un mínimo de 10 personas.

### Evaluación:

- **Méritos:** serán así distinguidos los postulantes que cumplan con los estándares básicos. El Mérito será adjudicado por los Evaluadores.
- **Premios:** serán así distinguidos los postulantes que hayan obtenido el Mérito en la categoría correspondiente. Los Premios serán adjudicados por el jurado de Jueces.

### Periodicidad:

Las versiones del Premio se realizarán cada dos años (bianual).

El Instituto de Investigación Sanitaria de la Seguridad Social (IISSS) y la Fundación Avedis Donabedian (FAD) serán los responsables de la administración del Premio (según las competencias convenidas), definiendo aquellas situaciones y circunstancias que surjan de la interpretación de las presentes Bases.

## **Criterios de Evaluación**

### Criterio 1: Unidad de Gestión (UG)

Este criterio releva el grado de constitución de la Unidad de Gestión de acuerdo con las pautas establecidas para ello, su Visión, Misión y Objetivos Estratégicos.

#### 1.1.- Organización

- Datos filiatorios de la UG (Nombre, Dirección, Organismo al que pertenece, Responsable/s, teléfono y mail de contacto).
- Breve descripción del contexto en donde se desempeña la UG y lugar que ocupa en el organismo al que pertenece (perfil institucional).
- Justificación de la presentación al Premio.
- Marco legal.
- Período al que corresponde el proyecto de mejora (mínimo 4 meses).
- Datos cuantitativos:

## *“Construyendo calidad en salud”*

- Cantidad y nómina de las personas que integran la UG [especificando profesión, oficios y cargos; si son de planta, en formación (becarios u otro tipo), voluntarios u otros].
- Cantidad de personas que trabajan en el/los organismo/s al que pertenece.
- Producción de la UG (prestaciones que realiza).
- Otros datos de interés (a criterio de la UG).

### 1.2.- Planificación

- Usuarios de la UG (quienes son los destinatarios de sus prestaciones).
- Visión y Misión de la UG (alineada al organismo al que pertenece).
- Diagnóstico de situación (FODA actual de la UG).
- Objetivos Estratégicos de la UG (relacionados con la Misión y el FODA).
- Enumeración de los procesos principales de la UG (mapa de procesos que dan cumplimiento a la Misión).

### Criterio 2: Liderazgo

Este criterio examina el impacto de las mejoras implementadas con criterios de gestión de calidad por parte de la UG y de su/s responsable/s en la comunidad de influencia, en otras instituciones de salud, dentro del organismo al que pertenece y entre quienes le/s reporta/n.

#### 2.1.- Extrainstitucional

- Información referencial que utiliza la UG para comparar sus prácticas de calidad ('benchmarking' con otras instituciones de salud).
- Participación de la UG en jornadas, congresos u otros eventos asociados al perfil de ella.

#### 2.2.- Institucional

- Impacto de las mejoras llevadas adelante por la UG, en la institución a la que pertenece (plan institucional de calidad/acciones voluntarias propias).
- Actividades de promoción de los criterios de gestión de calidad en el organismo al que pertenece la UG.

#### 2.3.- Intrainstitucional

- Dedicación del/os responsable/s en las actividades desarrolladas (cuanto tiempo le dedica).
- Participación, visibilidad y liderazgo del/de los responsables de la UG en las actividades relacionadas con la mejora continua (agendas y minutas).
- Conducción de equipos de mejoras (liderazgo participativo).

### Criterio 3: Personal

Este criterio examina la participación de los integrantes de la UG para organizar y alinear las tareas que allí se llevan a cabo con los objetivos de calidad buscados,

## *“Construyendo calidad en salud”*

cuál es su grado de satisfacción en su implementación y su capacitación asociada a ello.

### 3.1.- Participación

- Comunicación al personal de la UG los objetivos planteados y los resultados de gestión alcanzados.
- Participación del personal de la UG en las actividades y en los equipos de mejora organizados.

### 3.2.- Satisfacción

- Mecanismo para medir el grado de satisfacción del personal de la UG (encuestas, entrevistas, reuniones)

### 3.3.- Capacitación

- Descripción de puestos o funciones o roles o perfiles del personal que integra la UG.
- Cursos, jornadas en las que participó el personal de la UG (en los últimos años) relacionados con las actividades y/o los equipos de mejora organizados.

### Criterio 4: Procesos

Este criterio evalúa los mecanismos utilizados por la UG para la gestión y la mejora de los procesos y los planes operativos para la realización de las actividades.

#### 4.1.- Alcance

- Relación de los procesos de la UG con las áreas/servicios de la institución de la cuál es parte (mapa de procesos).

#### 4.2.- Mapa y procesos de la UG

- Identificación de procesos principales y de apoyos.
- Identificación de documentos (procedimientos, formularios, normas legales) que inciden en los procesos.
- Descripción operativa de las actividades de los procesos (indicadores de desempeño).

#### 4.3.- Mejoras

- Identificación del/os problema/s y sus causas (Ishikawa).
- Propuestas relacionadas con las causas principales (causa raíz), su implementación y seguimiento (indicadores).

DEBE ACLARARSE PARA LA CATEGORÍA UGEI LAS NUEVAS MODALIDADES O TIC's APLICADAS.

### Criterio 5: Usuarios

Este criterio releva la prioridad e importancia que la UG les da a los usuarios siendo el principio fundamental ofrecerle bienes o servicios que igualen o superen el valor

## *“Construyendo calidad en salud”*

esperado.

### 5.1.- La voz del usuario

- Cantidad de usuarios, datos filiatorios, aspectos epidemiológicos, sociales u otros atributos.
- Mecanismos para relevar sus requerimientos: necesidades y expectativas.

### 5.2.- Respuestas

- Información al usuario sobre la UG.
- Relación con las actividades de mejoras implementadas.

### 5.3.- Satisfacción

- Mecanismos de relevamientos y análisis de quejas, reclamos y sugerencias (encuestas, buzones, grupos focales).

## Criterio 6: Resultados

Este criterio expone los indicadores numéricos, su descripción y evolución de los productos y/o servicios de la UG. Se deben indicar cuál de ellos son resultados atribuibles a las mejoras implementadas con criterios de gestión de calidad donde se demuestre, con evidencias objetivas, cambios entre antes y después de la mejora cuando han sido mejoras con los recursos disponibles o evidencias objetivas de la aplicación de nuevas modalidades o TIC's.

### 6.1.- Satisfacción de los usuarios

- Datos numéricos.
- Fechas de medición.
- Descripción del/os indicador/es

### 6.2.- Operativos

- Datos numéricos.
- Fechas de medición.
- Descripción del/os indicador/es

### 6.3.- Personal

#### 6.3.1.- Participación

- Datos numéricos.
- Fechas de medición.
- Descripción del/os indicador/es.

#### 6.3.2.- Capacitación

- Datos numéricos.
- Fechas de medición.
- Descripción del/os indicador/es.

## *“Construyendo calidad en salud”*

### **Proceso de Evaluación**

La evaluación será un proceso grupal con diversas etapas. Se utilizará una metodología pautada mediante la cual se construirá el consenso necesario para el logro de los resultados de evaluación.

Las etapas serán:

#### a) Evaluación individual

Cada informe correspondiente a una UG será evaluado por un equipo de dos/tres evaluadores que actuará primero individualmente.

#### b) Evaluación de consenso

En una segunda etapa el equipo de evaluadores, en una reunión, llegará a un puntaje consensado. En dicha reunión se preparará una lista de los aspectos a verificar en la visita a los postulantes.

#### c) Visita a los postulantes

Cada UG será visitada por el equipo de evaluadores cuyo objetivo es complementar y validar la información contenida en la presentación.

#### d) Evaluación final

Con toda la información recopilada, el equipo evaluador producirá un informe final. En el mismo deberán definir si la UG obtiene el **Mérito**.

#### e) Selección de los premiados

Un equipo de jueces analizará los informes presentados y toda la información disponible y definirá quienes obtienen los **Premios** en cada categoría, entre las UG que han obtenido el Mérito por el equipo evaluador. En el caso de alguna UG que no ha obtenido el Mérito a criterio del equipo evaluador, los Jueces pueden rectificar esa decisión, pero a la misma no puede adjudicársele Premio.

### Tabla de ponderación de puntajes

<b>Criterio</b>	<b>%</b>	<b>Puntos</b>
Unidad de Gestión	10	100
Liderazgo	15	150
Personal	15	150
Procesos	15	150
Usuarios	20	200
Resultados	25	250
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>1000</b>

### Búsqueda de Evaluadores y Jueces

El proceso de búsqueda de Evaluadores lo llevará adelante la Fundación Avedis Donabedian. Se invitará a participar a profesionales de diferentes disciplinas que

## *“Construyendo calidad en salud”*

reúnan:

- Conocimientos de modelos de gestión de calidad.
- Conocimiento del área Salud.
- No estar vinculados (incompatibilidades) con los postulantes y firmen Declaración Jurada respectiva.

Los Jueces serán invitados como representantes de instituciones y de dependencias con reconocida trayectoria en gestión de calidad, tanto de la jurisdicción de CABA, como de otras jurisdicciones.

### Difusión y asistencia

El Instituto de Investigación Sanitaria de la Seguridad Social (IISSS) y la Fundación Avedis Donabedian (FAD) difundirán los alcances del Premio y registrarán y recaudarán los aportes de las UG's; la Fundación Avedis Donabedian (FAD) capacitará y acompañará a las UG's durante la implementación del proyecto de mejora, administrará el proceso de evaluación y dispondrá los certificados pertinentes, en el marco del convenio respectivo entre el IISSS y la FAD.