

1. Nuestra pregunta

Contexto de la pregunta

El módulo **Contexto de la salud y la calidad en Colombia** tiene como finalidad brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para analizar la situación actual de la salud en el país y los cambios legales, normativos, sociales y económicos que se han generado en el sector a lo largo del tiempo. Por otro lado, se enseñan los diferentes modelos de gestión de calidad, los cuales dan una guía sobre el desarrollo de un sistema y la integración de estos. Además, se proyecta que el estudiante conozca la estructura de un sistema por medio del ciclo planear - hacer - verificar - actuar (PHVA) y políticas, objetivos e indicadores para el área de la salud. Finalmente, se desea promover en los estudiantes un pensamiento crítico que les permita detectar posibles errores en un sistema de gestión de calidad.

Pregunta general

¿Cuáles son los elementos técnicos y normativos que permiten garantizar la calidad en el sistema de salud colombiano en el marco de las competencias de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud?

Primer eje. Conceptualicemos

¿Cómo se conciben el Sistema de Seguridad Social en Salud y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en el contexto colombiano?

Contenido

- Financiación de la seguridad social en salud.
- Arquitectura institucional del sistema de salud en Colombia.
- Actores del sector salud colombiano.
- El sistema de salud a la luz de las reformas.
- Dimensión económica de la salud en Colombia.
- Mercado imperfecto de los servicios de atención en salud.
- Contratación de servicios de salud.

Segundo eje. Analicemos la situación

¿Cómo los modelos y enfoques facilitan la mejora continua para el desarrollo de un sistema de gestión de calidad?

Contenido

- Enfoque de Edwards Deming en la mejora continua.
- Análisis de estructura, proceso y resultado de Avedis Donabedian.
- Modelo ISO (International Organization for Standardization).
- Modelo JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations).
- Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management).

Tercer eje. Pongamos en práctica

¿Qué evaluación realizaría usted para conocer si su institución cumple con los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud?

Contenido

- Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.
- Política de seguridad del paciente y humanización del servicio.
- Responsabilidad de las instituciones y certificación en calidad.
- Herramientas gerenciales, organizativas y de liderazgo para la gestión organizacional y empresarial. Estrategias directivas para entidades de salud o de auditoría, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud, con base en fundamentos administrativos y gerenciales, y conocimientos técnicos-científicos. Procesos de inspección, vigilancia y control en los ámbitos asistencial y administrativo del sector salud.

Evaluación

Proceso de evaluación que permita tomar decisiones.

Cuarto eje. Propongamos

¿Cómo podría una organización obtener una mejora continua con base en los principios de calidad?

- Principios de la calidad en la prestación de servicios de salud.
- Estándares universales para la prestación de servicios de salud.
- Indicadores de calidad en la prestación de servicios de salud.

Contenido

- Pasos para acciones de mejora en las organizaciones, de acuerdo con la experticia, desarrollando algunos casos. Evaluación y propuestas de mejoramiento, con base en los conocimientos técnico-científicos, la normatividad vigente, los procedimientos y las herramientas que aplican en el contexto abordado.

Justificación

Con la Constitución Política de Colombia de 1991 y la adopción de la Ley 100 de 1993 se dio un hito en los resultados e impacto de la salud de nuestra población. En esta época, dando cumplimiento al requisito legal, se ofrecía un servicio a todas las personas; sin embargo, nació la necesidad de plantear estrategias para garantizar el servicio de salud, según los estándares mínimos de calidad.

Hoy en día, la formación de sistemas de gestión de calidad en el sector salud genera requisitos legales, normativos e incluso económicos, con el fin de lograr la mejora continua y la satisfacción de los pacientes, lo cual es una tarea difícil que requiere de investigaciones, auditorías, planeaciones y estrategias, así como del compromiso de todos los profesionales de la salud y, sobre todo, de la alta gerencia.

Este módulo pretende dar a los estudiantes las herramientas necesarias que les permitan tener un pensamiento crítico y analítico sobre la situación actual en el sistema de calidad en salud e identificar el desarrollo de un sistema de gestión de calidad.

Competencias

Los anteriores interrogantes son planteados partiendo de las siguientes unidades de competencia:

- Aplica los procesos de inspección, vigilancia y control en los ámbitos asistencial y administrativo del sector salud, con el fin de lograr la evaluación y propuestas de mejoramiento, con base en los conocimientos técnico-científicos, la normatividad vigente, los procedimientos y las herramientas que aplican en el contexto abordado.

- Genera estrategias directivas para entidades de salud o de auditoría, con el fin de garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud, con base en fundamentos administrativos y gerenciales, y conocimientos técnicos-científicos.

Propósitos de formación

- 1) Conocer los modelos actuales del sistema de calidad.
- 2) Identificar la normatividad que se ha dado a través del tiempo frente a la garantía de la calidad.
- 3) Analizar la situación actual del sistema de salud colombiano.
- 4) Identificar los principios básicos de un sistema de gestión de calidad.