



# Calidad & Seguridad del Paciente

**PROGRAMA PROVINCIAL**

*La calidad, no es sinónimo de lujo o de complejidad, es una cualidad inherente al ejercicio mismo de la gestión sanitaria.*

Primera Edición 2019

Ministerio de Salud Pública de Tucumán  
Gobierno de Tucumán

Este material forma parte de una serie de publicaciones desarrolladas por el Ministerio de Salud Pública de Tucumán en el marco de la documentación de los abordajes prioritarios definidos en el Plan Rector de Salud 2016 | 2014.

Este documento no tiene fines de lucro, por lo tanto no puede ser comercializado en la Argentina, ni en el extranjero. Se permite la reproducción total o parcial de los materiales aquí publicados, siempre y cuando no sean alterados y se asignen los créditos correspondientes.

Se sugiere citar como:  
Ministerio de Salud Pública de Tucumán. **"Programa Provincial de Calidad & Seguridad del Paciente"**.  
San Miguel de Tucumán, 2017.

ISBN en trámite.



# Presentación

En el inicio de esta gestión, el Ministerio de Salud Pública de Tucumán estableció las prioridades en Políticas Sanitarias para los años venideros de nuestra provincia en el Plan Rector de Salud Pública 2016|2024. El mismo expresa un trabajo consensuado que incluyó a los profesionales de la salud, a los trabajadores y a la comunidad.

El Plan Rector define ámbitos de intervención, áreas de impacto y líneas estratégicas, con una fuerte impronta en la prevención y promoción de la salud. Fue diseñado en base a valores y principios de eficiencia, respeto por el paciente, fortalecimiento de los equipos de trabajo y abordaje intersectorial.

En su capítulo 1 señala: "Entendiendo que la calidad no es una opción sino una obligación en los servicios de salud, el Ministerio de Salud Pública de Tucumán compromete el desarrollo y sostenimiento de políticas y estrategias para lograr metas de acreditación y certificación en calidad en servicios, dentro del marco de un plan estratégico de Calidad de Atención para Tucumán. La calidad será un eje prioritario del MSPT, que involucrará a todos los niveles de atención y que deberá mostrar indicadores de mejora continua en la oferta de servicios, en la demanda y en los ámbitos institucionales".



# Introducción

Los sistemas de gestión de calidad se aplicaron inicialmente al sector industrial y luego fueron adaptados al sector de los servicios. En esta adaptación se han fortalecido dos conceptos: el primero de ellos es la importancia de la mejora de los procesos y el segundo, la satisfacción y percepción del usuario/paciente.

En los últimos años, los Organismos Internacionales de Salud, establecieron una iniciativa para que los países incluyan en sus agendas, la implementación de programas de calidad en los servicios de salud, para el fortalecimiento de las instituciones del sector.

Nuestro país, en el año 1992, crea el Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica (PNGCAM), sustentando sus bases en los principios de mejora y la adecuación permanente de las herramientas, tendientes a garantizar la calidad en los servicios de salud y la seguridad del paciente.

La calidad, no es sinónimo de lujo o de complejidad, es una cualidad inherente al ejercicio mismo de la gestión sanitaria. Ésta no constituye un término absoluto sino que requiere de un proceso de mejoramiento continuo. Es una cualidad objetivable y mensurable que no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda una organización.

El desafío es poder evaluar este proceso en su conjunto, en cada establecimiento, de modo tal que pueda ser objetivado y comparado. Debe permitir conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas que sean percibidas por la población. *“Para estos fines es imprescindible introducir la cultura de la calidad institucional desarrollando procesos evaluativos y normativos de consenso, pautas y estándares mínimos para las acciones y procedimientos en salud”*

(Williams, 2009).





## Justificación

Nuestro sistema de salud viene desarrollando, desde hace unos años, distintas acciones y programas que implementan sistemas de gestión de la calidad y seguridad del paciente. Los mismos han surgido de una iniciativa propia e innovadora en algunos establecimientos de salud, tanto asistencial como no asistencial, que han entendido que los sistemas de calidad y de seguridad del paciente son herramientas que aseguran la mejora continua de los servicios.

En el camino del fortalecimiento de los sistemas de gestión de calidad y seguridad del paciente como Política de Estado, el Ministerio de Salud de la Provincia de Tucumán crea el "Programa Provincial de Calidad y Seguridad del Paciente", con el fin de introducir transformaciones en los sistemas de calidad de atención como un proceso continuo, permanente y uniforme.

### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer e implementar sistemas de gestión de la calidad centrados en las personas, promoviendo la cultura de la calidad y la seguridad del paciente en las organizaciones de Salud Pública de la Provincia de Tucumán.

### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1 | Constituir un Comité Provincial de Calidad y Seguridad del Paciente, que colabore estratégicamente en la implementación del PROGRAMA PROVINCIAL DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.
- 2 | Lograr la estandarización de procesos asistenciales y no asistenciales en el sistema público de salud.
- 3 | Implementar un tablero de comando provincial para la medición de desempeño de los procesos de calidad y seguridad del paciente en el sistema público de salud.

# Líneas de acción

**Promover** la cultura de la calidad y seguridad del paciente impulsando, coordinando e integrando acciones que tiendan a la protección del ciudadano en pos de la provisión de una respuesta sanitaria oportuna y eficiente.

**Convocar** y coordinar la formación del Comité Provincial de Calidad y Seguridad del Paciente.

**Generar** lineamientos consensuados, estableciendo articulación con los Comités de Calidad existentes en los diferentes establecimientos de la provincia y fomentar la creación de nuevos comités.

**Definir** indicadores de calidad del sistema de salud de la provincia para la evaluación, monitoreo y mejora de los procesos de producción de servicios y prestaciones.

**Convocar** y constituir el equipo de auditores internos de calidad del Sistema de Salud Pública de la Provincia, a los efectos de realizar auditorías internas cruzadas en las diferentes organizaciones.

**Fomentar** y desarrollar la estandarización de procesos asistenciales y no asistenciales a partir de las expectativas de los usuarios/pacientes.

**Promover** la implementación y el cumplimiento de las metas internacionales de seguridad del paciente.





**Diseñar** guías de práctica clínica siguiendo los lineamientos del PNGCAM (Programa Nacional de Garantía de Calidad en la Atención Médica) con el fin de disminuir la variabilidad en la práctica clínica.

**Incentivar** la categorización de los servicios de salud mediante la elaboración de directrices de organización y funcionamiento utilizando como herramienta de base las grillas de habilitación categorizantes del PNGCAM.

**Implementar** un sistema informático de registro y monitoreo para la prevención de eventos adversos en todos los establecimientos de salud asistenciales de la provincia.

**Articular** de manera directa con los referentes nacionales del PNGCAM para participar en la unificación de criterios a nivel nacional.

**Capacitar** y formar al recurso humano que se encuentra involucrado en las distintas actividades relacionadas a la calidad en los organismos de salud pública de la provincia.

**Estimular y promover** la certificación por procesos a cargo de diferentes entes de evaluación externa.

**Facilitar** la gestión para el financiamiento de las certificaciones y capacitaciones externas.

**Implementar** el Premio a la Calidad, con la idea de estimular y premiar a las organizaciones, equipos y/o servicios de salud que se hayan distinguido en la realización de actividades de mejora en la calidad de la salud provincial.