

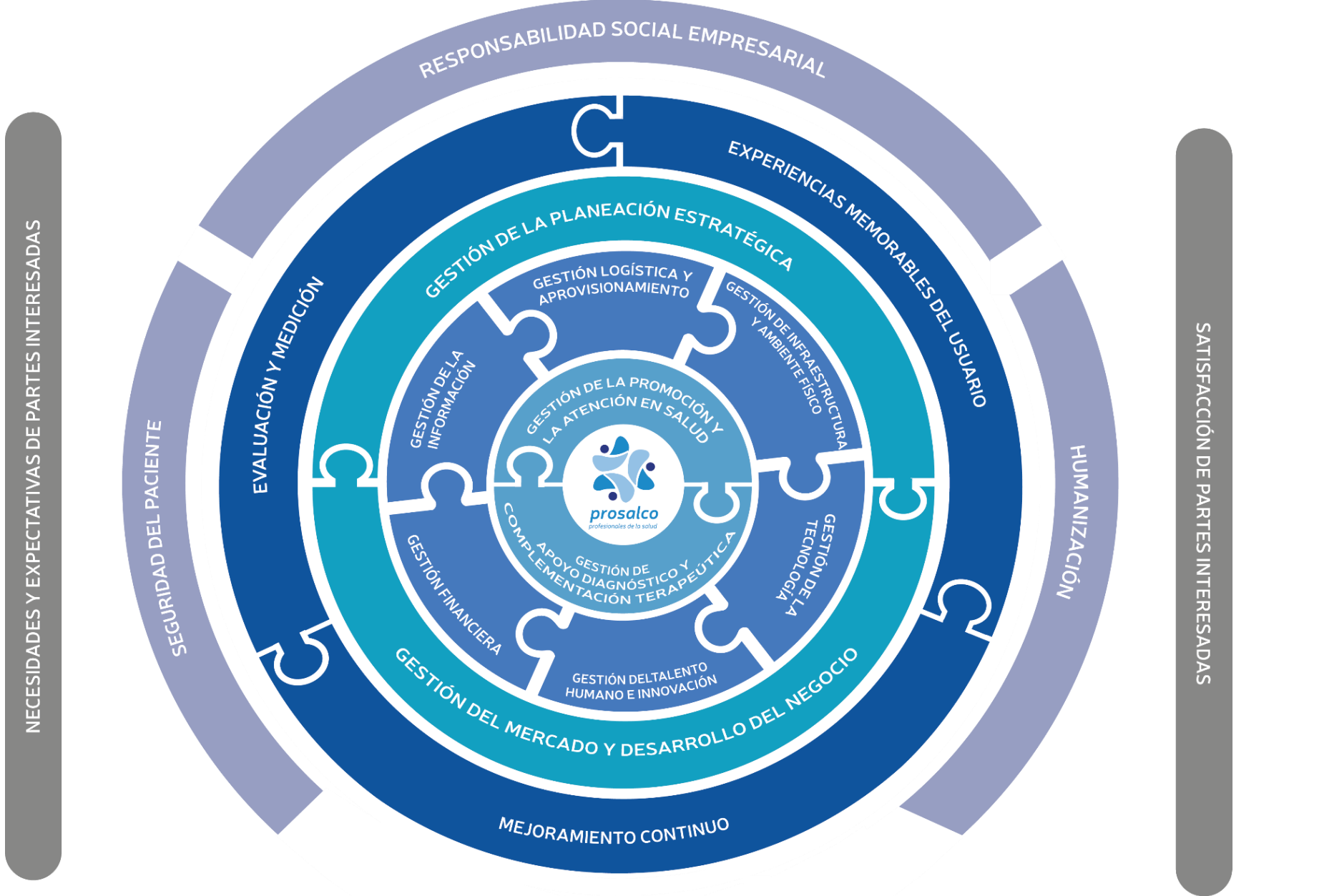
PAMEC

AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD



Hay una manera
de hacerlo mejor.
Encuéntrala.

Thomas A. Edison
Inventor estadounidense



Nov. 2021

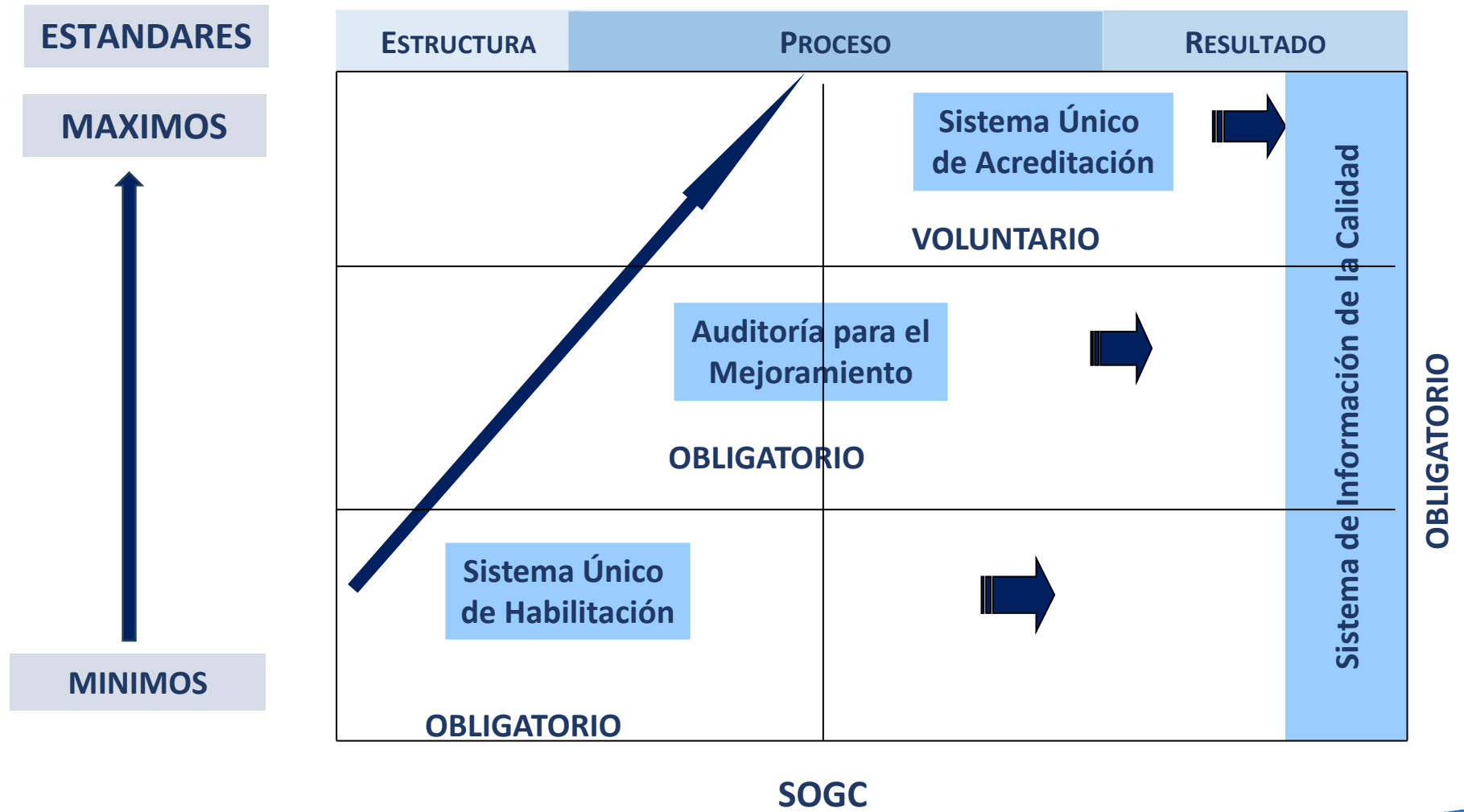
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO

- MISIONALES
- DE APOYO
- ESTRATÉGICOS
- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
- SISTEMAS INTEGRADOS

¿COMO SE GENERA, MANTIENE Y MEJORA LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD?



QUE ES AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

- Es un componente del SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD. Decreto 780 de 2016 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.
- Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento
- Es un sistema riguroso que tiene como objetivo mejorar la atención al usuario, a través de la autoevaluación y el monitoreo constante de la calidad observada respecto de la calidad esperada.

QUE ES AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

La auditoría se define como un componente de mejoramiento continuo en nuestro Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud, *entendida como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento de estándares de calidad.*



PROBLEMAS DE CALIDAD

CALIDAD OBSERVADA

CALIDAD ESPERADA

**PLANES DE
MEJORAMIENTO**

EL PAMEC IMPLICA:

- El PAMEC se realiza con los estándares de: Seguridad del paciente/Riesgos, **ACREDITACIÓN** y del Sistema de Información para la Calidad .
- La comparación entre la calidad observada y la calidad deseada, la cual debe estar previamente definida mediante GUÍAS Y NORMAS TÉCNICAS, CIENTÍFICAS Y ADMINISTRATIVAS.
- La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas. PLANES DE MEJORAMIENTO.



MANUAL PAMEC

**LA METODOLOGÍA UTILIZADA PARA EL
DESARROLLO DEL PAMEC INSTITUCIONAL**



**LA TÉCNICA UTILIZADA ES LA PROPUESTA POR EL
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL.**

MANUAL PAMEC

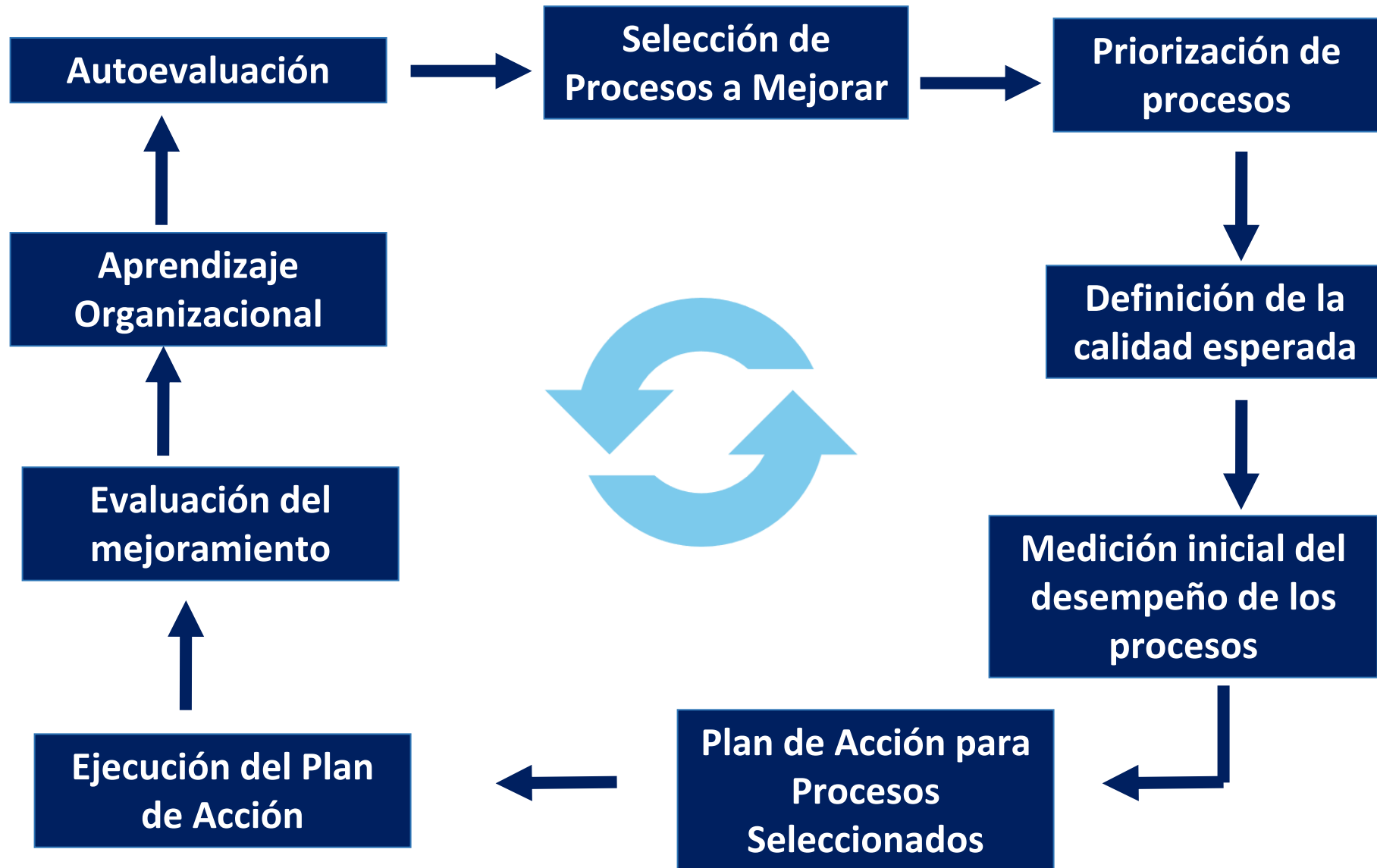
- ✓ LIDER DE PAMEC
- ✓ GRUPO LÍDER
- ✓ GRUPO AUDITORES INTERNOS
- ✓ INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS
- ✓ RECURSOS ECONOMICOS
- ✓ SOPORTE LEGAL
- ✓ METODOLOGIA: RUTA CRITICA



RUTA CRITICA PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD

- La ruta crítica establece los pasos que buscan mantener y mejorar los resultados de los procesos institucionales potenciando el mejoramiento continuo.
- Esta ruta consta de nueve pasos que involucran diferentes actividades en cada uno de ellos y nos permite: Identificar fortalezas y oportunidades de mejora de los procesos, saber que oportunidades de mejora debemos priorizar, establecer un plan de trabajo, establecer la calidad en nuestra institución, auditar los procesos institucionales, definir acciones de mejora e institucionalizar las mejores practicas que tengamos en Prosalco.

RUTA CRITICA PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD



TRABAJAMOS EN EL PAMEC CON LOS SIGUIENTES ESTANDARES...

PROSALCO aplica para su autoevaluación los contenidos de los estándares del MANUAL DE ACREDITACIÓN EN SALUD AMBULATORIO Y HOSPITALARIO DE COLOMBIA en su última versión, además aplicamos la Resolución 1328 de 2021, los estándares de acreditación para las IPS enfocadas en la prestación de servicios de baja complejidad.





CUALES SON NUESTRAS FUNCIONES EN EL PAMEC

Asistir a las capacitaciones institucionales.

Tener adherencia a los protocolos institucionales.

Brindar una atención humanizada y segura a los usuarios.

Orientar y educar a los pacientes.

Conocer el Direccionamiento estratégico.

Realizar reportes en los aplicativos institucionales.

Participar de las diferentes auditorias institucionales.

Promover la participación de los usuarios en la liga “amigos de Prosalco” y promover los derechos y deberes de los pacientes.

Lo más importante brindar una atención centrada en el paciente y su familia.

EN QUE ETAPA NOS ENCONTRAMOS DEL PAMEC EN PROSALCO

En la actualidad Prosalco **cuenta con un plan de acción** que se encuentra en ejecución, estamos cerrando el cuarto seguimiento de las tareas planeadas, y ya empezamos a cerrar acciones que nos permiten mejorar la atención de los pacientes, esta última etapa se **llama aprendizaje organizacional**.



APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Tenemos una línea de atención al paciente 24 horas.

Nos encontramos realizando una encuesta a los pacientes para saber cómo se sienten atendidos y evaluar temas de autocuidado.

Tenemos una red de direccionamiento para orientar a los pacientes en el proceso de atención.

Se cuenta con un plan de auditorías que nos permite mejorar en los procesos.

Tenemos indicadores que permiten saber el tiempo que tardamos en responder una queja: 1 día y sabemos si los pacientes están o no satisfechos con la respuesta de las manifestaciones: 89% al 90%

Nos capacitan en el direccionamiento estratégico y nos evalúan para saber que si conocemos sobre el tema.

Contamos con estrategias de despliegue del direccionamiento estratégico.

Contamos con una liga de usuarios “amigos de Prosalco”

Existen visitas de liderazgo.

RETOS

- Fortalecer el despliegue de todas las buenas prácticas que se traducen en aprendizaje organizacional.
- Establecer estrategia de despliegue a los usuarios externos sobre las mejoras de la calidad.



Las pequeñas mejoras diarias producen con el tiempo increíbles resultados. Yo lo llamo efecto multiplicador. Los pequeños actos inteligentes que se realizan todos los días se multiplican hasta alcanzar un éxito inimaginable.

(Robin Sharma)