

Implementación De Planes Estratégicos De Mejora Continua De La Calidad En El Primer Nivel De Atención

Diego Nicolás Biscioni; Julieta Galán; Sergio Lazo; Graciela Etchegoyen.

Facultad de Odontología y Centro Interdisciplinario Universitario para la Salud (INUS) de la Facultad de Ciencias Médicas. Universidad Nacional de La Plata. Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires (CIC)

Categoría: Trabajos de Investigación

Resumen

Objetivos: Implementar un Plan estratégico de mejora de la calidad de la atención de la salud bucal en el primer nivel de atención, sustentado en un diagnóstico previo de abordaje triangular. **Material y métodos:** Se evaluó la atención odontológica en los efectores de primer nivel de atención -CAPS- de Berisso. Diseño de intervención en tres etapas. **Resultados:** El diagnóstico de situación obtenido en la primera etapa permitió la planificación e implementación de las acciones de mejora. **Conclusiones:** Los nuevos paradigmas de la investigación, basados en metodologías de intervención participativas surgen como herramientas sustantivas para la mejora de la calidad de la atención, incidiendo de manera significativa sobre la equidad en salud.

Introducción y Objetivos

El siguiente trabajo aborda la segunda etapa de implementación de un sistema de vigilancia epidemiológica en salud bucal que mide calidad en el primer analizando la posible asociación del grado de cumplimiento de diferentes estándares de calidad. Implementar un Plan estratégico de mejora de la calidad de la atención de la salud bucal en el primer nivel de atención, sustentado en un diagnóstico previo de abordaje triangular.

Objetivo general:

-Evaluar la implementación de planes estratégicos de mejora continua dentro de un Sistema de Vigilancia en Salud Bucal en el Primer Nivel de Atención -CAPS- de la ciudad de Berisso.

Objetivos específicos:

- Medir la calidad de la atención según el cumplimiento de estándares de calidad en sus componentes de estructura, procesos y resultados de la atención luego de la implementación de acciones de mejora.
- Medir y comparar el nivel de calidad de la atención luego de la implementación de acciones de mejora en el desarrollo de mapas georeferenciados del área programática de los CAPS.
- Medir y comparar el nivel de calidad de la atención luego de la implementación de acciones de mejora en el desarrollo de un programa de mantenimiento del instrumental especial de odontología.
- Medir y comparar el nivel de calidad de la atención luego de la implementación de acciones de mejora en el desarrollo de normas de atención de pacientes vulnerables.
- Medir y comparar el nivel de calidad de la atención luego de la implementación de acciones de mejora en el desarrollo de normas y equipos para afrontar emergencias médicas.
- Medir y comparar el nivel de calidad de la atención luego de la implementación de acciones de mejora en el desarrollo de normas y equipos para afrontar urgencias odontológicas.

Material y Métodos

Población a evaluar y Unidad de análisis:

Se evaluarán efectores de primer nivel de atención -CAPS- de Berisso.

Diseño de intervención.

Segunda etapa: implementación de acciones de mejora continua de la calidad planificadas en base al diagnóstico de situación en cada CAPS

Definición operacional de las variables:

Calidad de atención:

Se medirá a través del nivel de calidad global y por componente, dimensiones de la variable o área de evaluación, obtenido a través de la estrategia de autoevaluación mediante la definición del cumplimiento o incumplimiento de los estándares de calidad definidos para los centros de salud

Dimensiones o Áreas de evaluación:

- Conducción y gestión: refiere al desarrollo de herramientas de gestión efectivas.
- Recursos humanos: refiere al desarrollo de herramientas de gestión efectivas, específicamente para el área recursos humanos: plan de capacitación, definición de perfiles de puesto, etc
- Registros e información: hace hincapié en el registro de datos y obtención de información clara y oportuna para la toma de decisiones.
- Actividades de organización: indaga sobre la existencia de algunas herramientas cuya aplicación mejoraría la organización y coordinación de las actividades
- Normas de atención: conocimiento, disposición y cumplimiento de legislación externa y procedimientos internos.
- Actividades del equipo de salud sobre la comunidad: evalúa la relación del centro de salud tanto con la población como con otras entidades barriales.

- Participación social: refiere a la posibilidad real que tiene la población de que sus opiniones y necesidades sean escuchadas, tenidas en cuenta en las decisiones, etc.
- Referencia contrarreferencia: organización de la red sanitaria, formalización y difusión.
- Planta física: indaga sobre las condiciones estructurales del centro de salud: comodidades, iluminación, ventilación, ambientación, etc
- Recursos materiales: Indaga sobre la existencia de equipamiento básico de funcionamiento y su mantenimiento.
- Insumos: disponibilidad de medicamentos y productos.

Cada una de las dimensiones de la variable "calidad de atención", es operacionalizada a indicadores, en este caso particular: estándares de calidad.

Resultados

El diagnóstico de situación obtenido en la primera etapa permitió la planificación e implementación de las siguientes acciones de mejora: 1) Desarrollo de mapas georeferenciados de área programática. 2) Desarrollo de un programa de mantenimiento para el instrumental especial de odontología. 3) Normatización y equipamiento de los CAPS para afrontar emergencias. 4) Normatización y equipamiento para afrontar urgencias odontológicas.

Gráfico 1: nivel de calidad (medida en % de estándares cumplimentados) de cada CAPS en relación al promedio (58%)

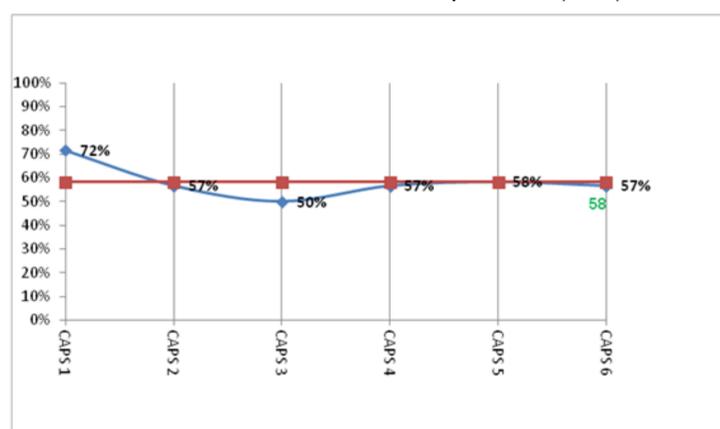
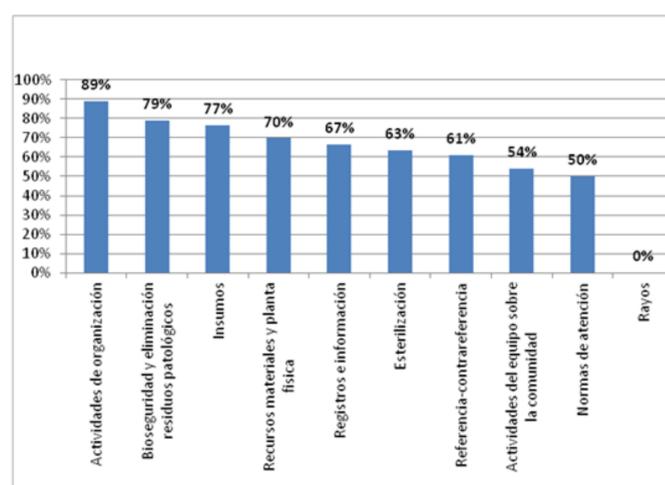


Gráfico 2: nivel de calidad promedio (medida en % de estándares cumplimentados) de cada área de evaluación.



Conclusiones

Los nuevos paradigmas de la investigación, basados en metodologías de intervención participativas surgen como herramientas sustantivas para la mejora de la calidad de la atención, incidiendo de manera significativa sobre la equidad en salud.

Referencias

- 1- Norma IRAM-ISO 9000:2000- Sistemas de Gestión de Calidad
- 2- Elsa Moreno y otros. Calidad y Cobertura de la Atención Primaria. Aporte metodológico para su evaluación-2004
- 3- Donabedian, A. La Calidad de Atención Médica. La Prensa Mexicana S.A. 1984
- 5- Paganini, J. M. Calidad y Eficiencia de la Atención Hospitalaria, Serie HSS/SILOS-30. Organización Panamericana de la Salud, Washington, 1993

