

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

**UNIDAD EJECUTORA DE LA LEY DE MATERNIDAD GRATUITA Y
ATENCIÓN A LA INFANCIA**

PROYECTO DE GARANTÍA DE CALIDAD QAP - URC

**PREMIO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE OFRECEN LAS
UNIDADES DE SALUD DEL M.S.P. EN PRESTACIONES
CUBIERTAS POR LA LEY DE MATERNIDAD GRATUITA Y
ATENCIÓN A LA INFANCIA**

DOCUMENTO BORRADOR

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO	3
QUIENES PARTICIPAN EN EL PREMIO	3
PROMOCIÓN DEL PREMIO	3
REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN.....	4
FECHA MÁXIMA PARA INSCRIBIRSE AL PREMIO	4
DESCRIPCIÓN DE LOS PREMIOS.....	4
GENERAL	4
PRIMER LUGAR	4
SEGUNDO LUGAR	5
AUSPICIANTES DEL PREMIO.....	5
CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	5
PROCESO DE EVALUACIÓN Y PREMIACIÓN.....	5
1. RECEPCIÓN DE LOS INFORMES Y EVALUACIÓN DE UNIDADES DE SALUD INSCRITAS:.....	5
2. VISITA DE CAMPO A UNIDADES DE SALUD FINALISTAS:	6
3. DECISIÓN DEL JURADO Y ENTREGA DEL PREMIO:	6
4. INFORME DE PARTICIPACIÓN:	6

Quito, octubre del 2004

PREMIO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE OFRECEN LAS UNIDADES DE SALUD DEL M.S.P. EN PRESTACIONES CUBIERTAS POR LA LEY DE MATERNIDAD GRATUITA Y ATENCIÓN A LA INFANCIA

INTRODUCCIÓN

Desde hace más de una década el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) ha realizado actividades de mejoramiento de la calidad en sus servicios de salud.

Se pueden mencionar varias actividades realizadas, como:

- Resolución de problemas para el manejo de casos de cólera y otros.
- Realización de planificación estratégica en 17 hospitales cantonales.
- Aplicación de rediseño de los procesos de atención en varios servicios de los hospitales, así como en el manejo de documentación hospitalaria.
- Mejoramiento de la calidad para la reducción de la mortalidad materna en la provincia de Cotopaxi.
- Definición de estándares, monitoreo y resolución de problemas para alcanzar niveles altos de cumplimiento, y

Desde el año 2002 realiza un esfuerzo por institucionalizar el mejoramiento continuo de la calidad en la atención de las prestaciones cubiertas por la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia, iniciando el proceso en 8 provincias y 14 Áreas de Salud, hasta llegar a 10 provincias y Áreas de Salud en octubre del 2004.

Todas las actividades realizadas en mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de salud, han evidenciado resultados positivos, cabe resaltar los logros obtenidos en los últimos años en el mejoramiento de la atención técnica, evidenciada por un aumento en el cumplimiento de estándares medida a través de indicadores; mejoras en la satisfacción de usuarias/os y cambios en los pasos de los procesos de atención.

Para realizar mejoramiento continuo de la calidad es necesario que se *DEFINAN* estándares de calidad, que para el caso de las prestaciones de la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia el MSP los ha definido, éstos deben ser *MEDIDOS* en forma periódica por las Unidades de Salud, y si existen brechas en su cumplimiento se desarrollan acciones de *MEJORA*.

La medición de la calidad en si misma constituye un aporte para que con sus resultados, se realicen acciones rápidas de mejoramiento de la calidad, que logran cambios visibles en los servicios de salud, sin embargo, para alcanzar mejores niveles de calidad, es necesario realizar intervenciones planificadas que permitan superar los obstáculos operativos a la calidad. Estas *INTERVENCIONES INNOVATIVAS*, requieren del trabajo decidido del Equipo de mejoramiento continuo de la calidad (EMCC), así como de las autoridades y todos los trabajadores de una Unidad de Salud. El trabajador de la salud

debería brindar su servicio con la satisfacción personal y profesional de contribuir a la salud de la comunidad y con esto ser útil a la sociedad, sin embargo, es necesario estimular el desarrollo de intervenciones innovativas eficaces y efectivas a través de un premio a la Unidad de Salud que ejecute las mejores intervenciones.

El premio a la calidad actuaría como un incentivo al mejoramiento continuo en las Unidades de Salud, despertando la conciencia de la calidad como un elemento esencial de la satisfacción personal y de los usuarios, permitiría la visibilidad, reconocimiento y prestigio de sus ganadores, generaría sentimientos de orgullo individual y organizacional, lo que contribuye a un mejoramiento institucional.

El premio a la calidad proporciona información y modelos de comparación entre instituciones, promoviendo el desarrollo del sistema de garantía de calidad como una forma de pensamiento gerencial, que tiene como propósito desarrollar de manera integral y armónica los servicios de salud, con el mayor beneficio y satisfacción para sus usuarios/as, sus empleados y la sociedad en general.

En el presente documento se propone la creación del premio a la calidad en salud Ecuatoriano, iniciando con el “premio a la calidad de la atención que ofrecen las Unidades de Salud del MSP en prestaciones cubiertas por la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia”, para identificar, evaluar y difundir las mejores prácticas en mejoramiento “*INTERVENCIONES INNOVATIVAS*” con el fin de promover la excelencia y desarrollo de los servicios de salud y del MSP como institución.

OBJETIVO

Promover la excelencia en la gestión de las Unidades de Salud, el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios que prestan, y ofrecer ayuda para contribuir a lograrlo.

QUIENES PARTICIPAN EN EL PREMIO

Áreas de Salud o Unidades de Salud - Hospitales cantonales del país que estén trabajando en mejoramiento continuo de la calidad y se postulen para el concurso del premio a la calidad de la atención que ofrecen las Unidades de Salud del MSP en prestaciones cubiertas por la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia.

PROMOCIÓN DEL PREMIO

El concurso para el premio a la calidad de la atención que ofrecen las Unidades de Salud del MSP en prestaciones cubiertas por la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia será cuatrimestral.

La invitación a “postularse” para participar en el premio se realizará a través de la página web www.mortalidadmaterna.org., reuniones con las Áreas de Salud y por medios de comunicación en general.

REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN

1. Haber realizado *INTERVENCIONES INNOVATIVAS* para mejorar la calidad, durante el proceso de mejoramiento continuo de la calidad en el cuatrimestre de postulación, que el EMCC juzgue ha sido de alto valor para mejorar la calidad de un proceso de atención.
2. Haber alimentado la página web www.mortalidadmaterna.org, con el informe del ciclo rápido realizado y un formato de informe (habrá que desarrollarlo).
3. Inscribirse para concursar, hasta el décimo día del mes siguiente al cuatrimestre correspondiente del concurso, por medio de comunicación dirigida a la Unidad Ejecutora de la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia; o por correo electrónico dirigido a:

FECHA MÁXIMA PARA INSCRIBIRSE AL PREMIO

Es requisito indispensable para concursar, inscribirse dentro de los primeros 10 días de los meses siguientes al cuatrimestre que se postula para el premio:

- Mayo para el primer cuatrimestre (enero a abril)
- Septiembre para el segundo cuatrimestre (mayo a agosto) y
- Enero para el tercer cuatrimestre (septiembre a diciembre).

DESCRIPCIÓN DE LOS PREMIOS

GENERAL

- Entrega de los premios en un acto especial.
- Difusión de los ganadores por medios (prensa, revistas, boletines, etc.).
- Diplomas de reconocimiento a cada uno de los miembros del Equipo de mejoramiento de la calidad y del personal de salud de las Unidades ganadoras.
- Publicación (revista - boletín) de las mejoras del servicio de la Unidad de Salud ganadora con artículos sobre el trabajo realizado y con autoría de sus funcionarios.

PRIMER LUGAR

- Computador con impresora
- Visita del Ministro de Salud y otras autoridades, a la Unidad de Salud.

- Placa (acreditando como Unidad de Salud con la mejor innovación, primer lugar).
- Ceremonia especial de festejo (almuerzo, cena, etc.) a la Unidad de Salud acreedora del premio.
- Invitación a los miembros de la Unidad ganadora a eventos sobre calidad en servicios de salud que se den dentro y fuera del país?.

SEGUNDO LUGAR

- Curso de capacitación para 10 personas designadas por el EMCC.
- Colección de libros - Biblioteca
- Placa (acreditando como Unidad de Salud con la mejor innovación, segundo lugar).
- Cámara digital

AUSPICIANTES DEL PREMIO

Los premios y los auspiciantes serán anunciados al inicio de cada año, tanto los premios descritos u otros serán otorgados por:

- MSP
- UELMGYAI
- Organizaciones internacionales (QAP / URC; UNFPA; OPS; FCI)
- Laboratorios farmacéuticos.
- Otros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios del premio de mejoramiento son los siguientes:

- Gerencia de la información (indicadores de calidad)? Reporte de indicadores al día.
- Conformación y desarrollo del equipo de mejoramiento?
- Logros en mejoramiento. Mejores innovaciones o ideas de cambio. Niveles de mejoramiento en los indicadores.
- Número y calidad de ciclos de mejoramiento rápido?
(Nota: serán desarrollados en detalle)

PROCESO DE EVALUACIÓN Y PREMIACIÓN

El proceso de evaluación y premiación tiene las siguientes etapas:

1. RECEPCIÓN DE LOS INFORMES Y EVALUACIÓN DE UNIDADES DE SALUD INSCRITAS:

La evaluación se realizará tomando como base los informes de las Unidades de Salud inscritas como postulantes al premio. Será realizada por evaluadores externos?. La evaluación será con una calificación de la innovación (sobre 10 puntos). Luego se realizará un análisis y se

seleccionará aquellas Unidades de salud que muestren una mejor innovación y tengan posibilidad de recibir el premio (mejores calificaciones). Estas Unidades de Salud (máximo cinco) recibirán una visita de campo por el equipo evaluador.

Por lo tanto, es importante realizar un adecuado informe del ciclo rápido y/o informe, para que refleje la situación real de la Unidad de Salud, ya que constituye la base para ser seleccionada para el segundo paso que es la visita de campo.

2. VISITA DE CAMPO A UNIDADES DE SALUD FINALISTAS:

Las cinco Unidades de salud seleccionadas, recibirán la visita de los evaluadores, en fechas previamente acordadas, para examinar a profundidad las innovaciones y los resultados del mejoramiento. Luego de estas visitas los evaluadores elaborarán un informe definitivo de cada Unidad de salud, otorgando un nuevo puntaje (sobre 10 puntos) que será el definitivo para identificar a los ganadores de los diferentes premios.

3. DECISIÓN DEL JURADO Y ENTREGA DEL PREMIO:

JURADO:

El jurado lo constituye el equipo evaluador, conformado por:

Un representante designado por el MSP

Un representante de la UEMGYAI

Un representante designado por el CONAMU

Representantes designados por los organismos internacionales.

Un representante designado por la AME (Asociación de Municipalidades del Ecuador)?.

Un representante del Proyecto de Garantía de Calidad, QAP

El premio a la calidad otorga un reconocimiento a dos Unidades de Salud que alcancen el más alto nivel en la evaluación del jurado.

El informe realizado por el jurado (evaluadores) de cada una de las Unidades de Salud visitadas definirá los diferentes lugares del premio.

El premio será entregado en ceremonia especial, con la asistencia de funcionarios de las Unidades de Salud participantes, representantes de las autoridades de los Ministerios de Salud, AME y otros organismos gubernamentales y no gubernamentales.

4. INFORME DE PARTICIPACIÓN:

Todos las Unidades de salud postulantes, recibirán un informe escrito con los resultados de la evaluación, si es posible una visita de retroalimentación para hacer recomendaciones para participaciones futuras.