

# **UNIDAD CUATRO:**

## **MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE USUARIAS/OS**

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD  
USAID - QAP / URC - OPS**

# ***OBJETIVOS DE LA UNIDAD***

Al finalizar la Unidad cuatro, los participantes tendrán los conceptos y herramientas necesarias para:

1. Aplicar la metodología de mejoramiento continuo de la calidad para la satisfacción de usuarias/os en las Áreas de Salud.
2. Programar actividades de mejoramiento de la calidad en procesos relacionados con la satisfacción de usuarias/os en las Áreas de Salud.

# **SESIÓN 1:**

# **CONCEPTOS BÁSICOS**

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD**  
**USAID - QAP / URC - OPS**

# *¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS/OS?*

**Es la percepción del/a usuario/a sobre diferentes aspectos de la atención recibida, que determinan si responden o no a sus necesidades y expectativas**



# ***CALIDAD PARA EL USUARIO***

## **El usuario pone énfasis en:**

- Tiempo de espera
- Relación interpersonal, trato
- Comodidades
- Limpieza
- Disponibilidad del médico, medicinas
- Respeto a su cultura

# USUARIA/O COMO EJE DE LA ATENCIÓN EN SALUD

La atención con CALIDAD es un derecho del usuario consagrado en la Constitución, la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia y otros.

Beneficios de Usuarías/os satisfechas/os:

- Aumentan su conformidad con los consejos médicos y se involucran en su propio tratamiento
- Buscan la atención
- Siguen las instrucciones del prestador
- Regresan donde el prestador de los servicios
- Invitan a otros usuarios a procurar la atención en salud

# ***MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS***

## ***TRIANGULO DE LA GARANTIA DE LA CALIDAD:***

**Definición de la Calidad**



**Mejoramiento de la Calidad**

**Medición de la Calidad**

# DEFINICIÓN DE LA CALIDAD PARA LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Definición de estándares para:

- Tiempos de espera
- Información
- Trato
- Privacidad
- Calidad técnica percibida por el/a usuario/a
- Comodidad
- Limpieza



## **SESIÓN 2:**

# **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS/OS**

**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD  
USAID - QAP / URC - OPS**

# TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS/OS

- Buzones de sugerencias
- Grupos focales
- Encuestas



# BUZÓN DE SUGERENCIAS

Consiste en una caja sellada, donde se depositan sugerencias o respuestas a un formulario diseñado

## **VENTAJAS:**

- Anónimo
- Bajo costo
- Fácil de implementar

## **DESVENTAJAS:**

- Selecciona muestra de personas "contentas o descontentas"
- Uso limitado a personas que leen y escriben

# GRUPOS FOCALES

- Es una técnica cualitativa que permite la exploración y comprensión a profundidad de temas claves que se consideren de importancia (satisfacción de usuarias/os).
- Consiste en una discusión presencial y abierta con usuarios representativos, guiados por un facilitador o moderador, en donde los participantes hablan libre y espontáneamente

# ¿CUÁNDO ES NECESARIO REALIZAR GRUPOS FOCALES?

- Para entender mejor un aspecto que no está claro en la encuesta.

**Ejemplo:** Determinar cuales son los requerimientos culturales que las usuarias tienen para la atención del parto

- Cuando los resultados de las encuestas son contradictorios o no se entienden

**Ejemplo:** El porcentaje de satisfacción en un mes es de 90% y el próximo mes de 30%

- Para realizar la encuesta misma (con un grupo)

# ORGANIZACIÓN DE GRUPOS FOCALES

- **Integrantes:**

- El moderador: conduce el desarrollo del grupo focal, estructura una guía de preguntas y luego analiza los resultados.
- Observador – relator: registra la información y apoya al moderador.
- Participantes: 6 a 12 personas que conforman un grupo **homogéneo** dependiendo del tema que se quiere explorar.

**Ejemplo:** Mujeres que han dado a luz en una Unidad de Salud; para estudiar sus requerimientos.

- **Duración:** una hora a hora y media

- **Lugar:** de fácil acceso, “neutro”, cómodo, privado.

# SISTEMATIZACIÓN DE GRUPOS FOCALES

## •Análisis:

- El **grupo** es la unidad de análisis, abordar los objetivos del estudio (el tema guía el análisis)
- Examinar, leer y releer
- Categorizar
- Tabular o contar

## •Informe:

- Metodología
- Resultados - por lugar, tema, pregunta
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos: - guía de discusión

# ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Técnica de recolección de información a través de un cuestionario elaborado para recoger y procesar los datos.

Puede ser:

- **Administrada**, cuando una persona le realiza las preguntas y copia las respuestas (encuesta de satisfacción)
- **Autoadministrada**, cuando el mismo encuestado lee las preguntas y escribe las respuestas

# APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- **Quién debe encuestar**

- Persona ajena a la Unidad de Salud para evitar el sesgo del encuestador (comité de usuarias, estudiantes de colegios)
- Persona **capacitada** en el uso del instrumento y la metodología para aplicar la encuesta:
  - Saludar e identificarse
  - Indicar los objetivos de la encuesta y el anonimato
  - Realizar las preguntas de la encuesta y explicar si es necesario. **NO** influenciar sobre la respuesta
  - Calificar la respuesta obtenida de acuerdo al puntaje
  - Agradecer por la información y el tiempo de la usuaria

# APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- **A quién encuestar**

- Usuarías que acaban de recibir la atención
- Preferible en forma aleatoria, NO usuarias especiales (conocidas, viven cerca, jóvenes).

- **En dónde encuestar**

- En un lugar cómodo, alejado de otros usuarios y del personal, cerca de la salida del establecimiento

- **En qué momento encuestar**

- Los días de mayor demanda
- Antes que la usuaria abandone la Unidad de Salud

# APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- **Cuántas encuestas**

- Muestra que permita ver la percepción de las usuarias acerca del servicio (20 encuestas) NO se trata de una muestra con significancia estadística.

- **Tabulación de la encuesta**

- Cada línea representa la encuesta de una usuaria
  - Al final se obtiene el porcentaje de usuarias satisfechas
- Cada columna representa una dimensión de la calidad
  - Se obtiene el porcentaje de satisfacción en cada dimensión

# **SESIÓN 3:**

## **CICLOS RÁPIDOS DE MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIAS/OS**

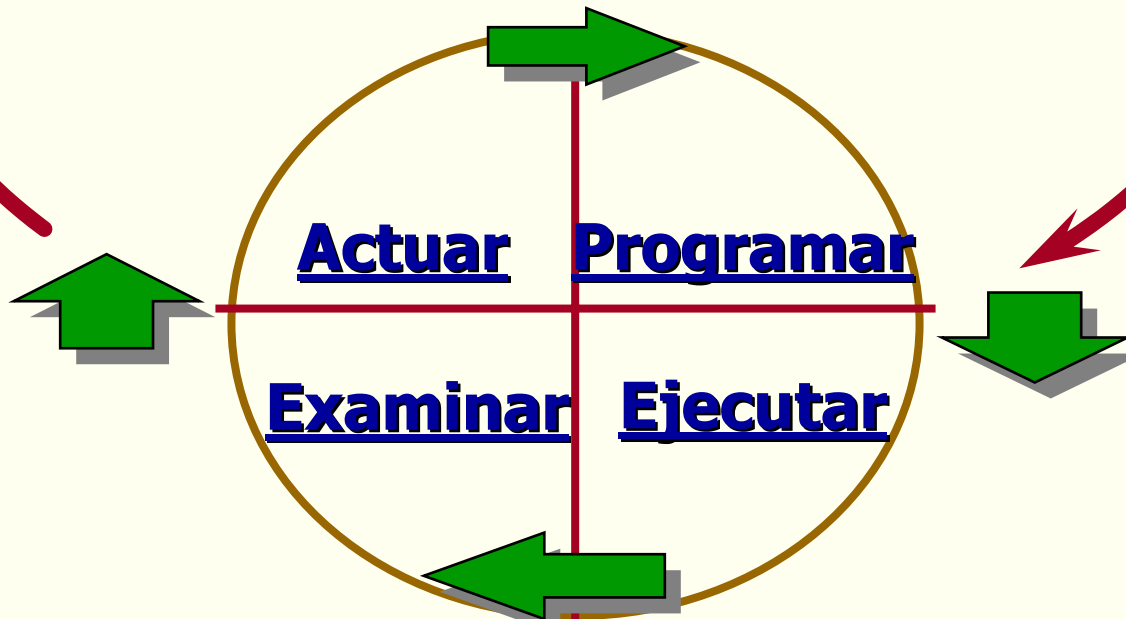
**MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD  
USAID - QAP / URC - OPS**

# Modelo de Mejoramiento de la Calidad con ciclos rápidos

**¿Qué estamos tratando de lograr?**

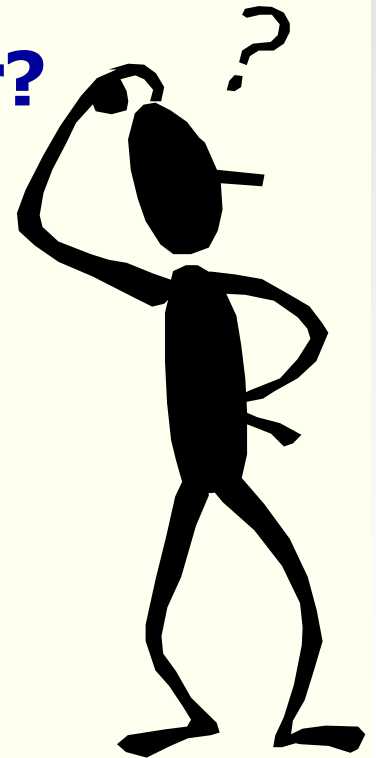
**¿Cómo sabremos que un cambio realizado  
produjo una mejora en el proceso?**

**¿Qué cambios podemos hacer en el proceso para  
alcanzar el objetivo que queremos lograr?**



# Preguntas fundamentales para el mejoramiento de la calidad con ciclos rápidos

1. ¿Qué estamos tratando de lograr?
2. ¿Cómo sabremos que un cambio realizado produjo una mejora en el proceso?
3. ¿Qué cambios podemos hacer en el proceso para alcanzar el objetivo que queremos lograr?



# 1. ¿Qué estamos tratando de lograr?

- **Es un OBJETIVO que debe plantear el equipo**
- **Es un enunciado escrito de los LOGROS ESPERADOS como consecuencia del esfuerzo del equipo MCC, establecido con METAS NUMÉRICAS en base a la satisfacción actual**

**Ejemplo:** Lograr el 100% de satisfacción de las usuarias, en la percepción de la **limpieza** de los Servicios higiénicos de consulta externa

## 2. ¿Cómo sabremos que un cambio realizado produjo una mejora en el proceso?

- **Con indicadores que nos digan si los cambios que hicimos mejoraron la calidad del proceso**
- **Mediante la comparación de la medición de indicadores con el objetivo planteado por cada Equipo**

**Ejemplo:** Porcentaje de satisfacción de las usuarias en la percepción de la **limpieza** de los Servicios higiénicos de consulta externa

# INDICADORES PARA EL CICLO RÁPIDO

INDICADOR	FÓRMULA	FUENTE DEL NUMERADOR	FUENTE DEL DENOMINADOR	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p>Porcentaje de satisfacción de las usuarias en la percepción de la limpieza de los servicios higiénicos de la consulta externa</p>	<p>Puntaje obtenido en la percepción de la limpieza de los servicios higiénicos de la consulta externa por parte de las usuarias</p> $\frac{\text{Puntaje obtenido}}{\text{Puntaje total posible}} \times 100$ <p>Puntaje total posible en la percepción de la limpieza de los servicios higiénicos de la consulta externa por parte de las usuarias</p>	<p>TOCP columna 10 encuesta de satisfacción del control prenatal</p>	<p>TPCP columna 10 encuesta de satisfacción del control prenatal</p>	<p>Directa: aplicación de encuesta</p>

### **3. ¿Qué cambios podemos hacer en el proceso para alcanzar el objetivo que queremos lograr?**

- Para este paso muy importante, el equipo debe:**
- Estudiar el flujograma que refleja la dimensión de satisfacción en el proceso y encontrar las deficiencias del mismo.**
- Pensar en alternativas para introducir cambios al proceso y mejorarlos.**
- Reflexionar ¿qué pasaría al introducir el cambio en el sistema de atención existente?**

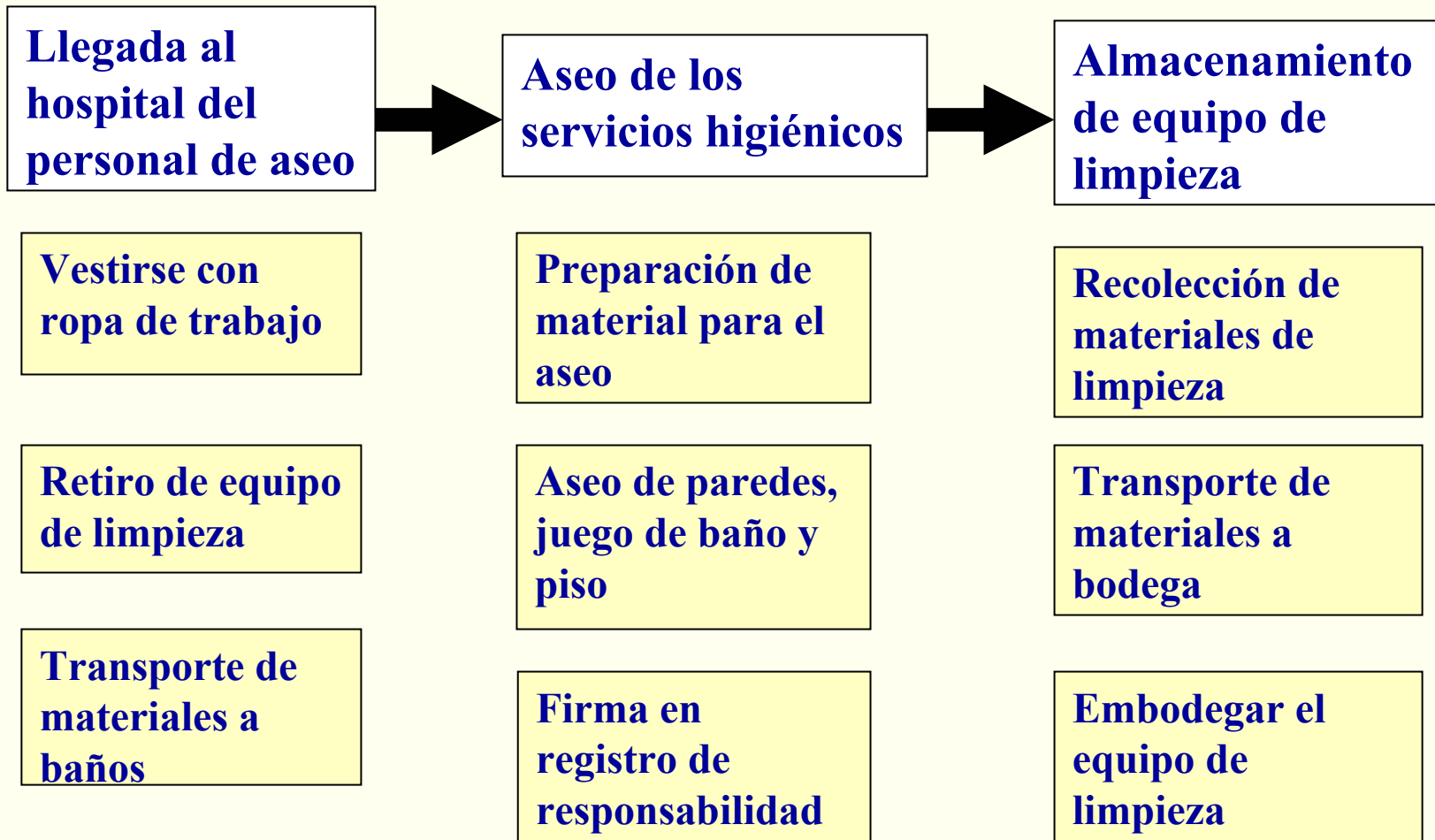
# DIAGRAMAS DE FLUJO

**Es un gráfico que representa en forma secuencial los pasos de un proceso**

**Puede representar las actividades que se hacen para brindar la atención**

**Los pasos o actividades son representados con figuras geométricas**

# DIAGRAMA DE FLUJO DE LA LIMPIEZA DE LOS BAÑOS DE CONSULTA EXTERNA



### **3. ¿Qué cambios podemos hacer en el proceso para alcanzar el objetivo que queremos lograr?**

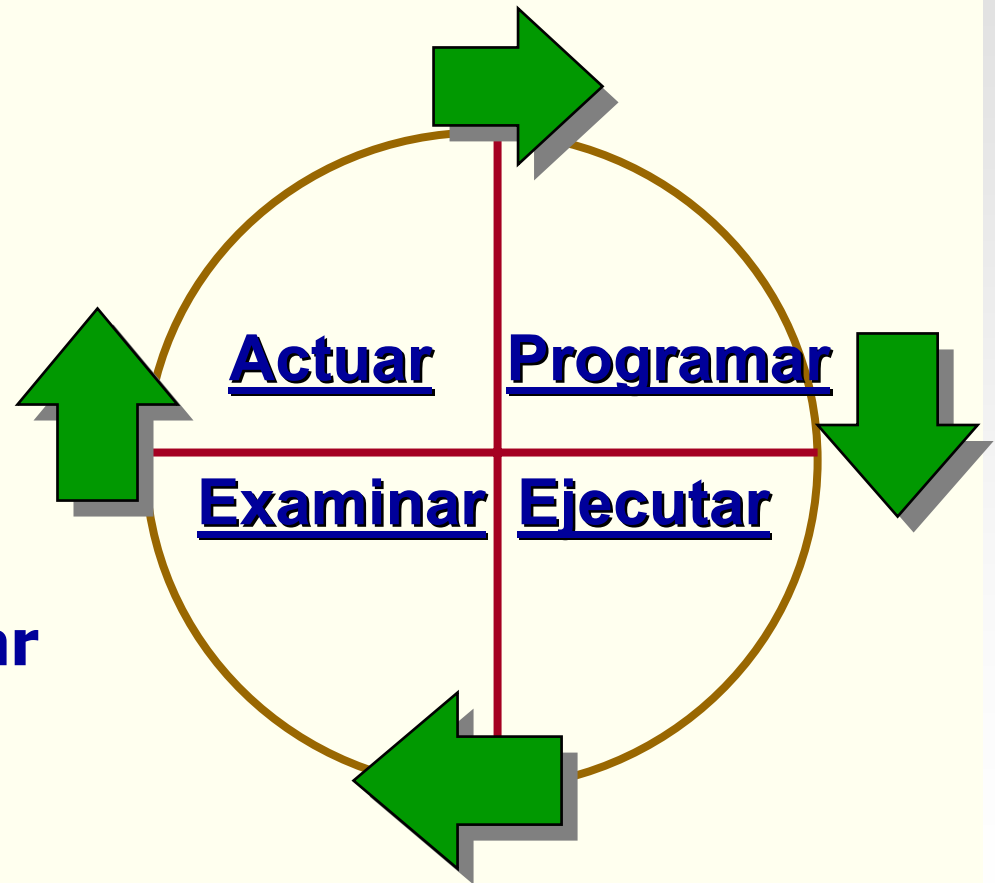
**Son propuestas concretas de cambios a implementarse en el proceso, en base a la experiencia y conocimientos del Equipo y los aportes de usuarias/os en las encuestas de satisfacción u otros métodos de investigación**

#### **Ejemplos:**

- 1) La administradora de la Unidad de Salud dotará de equipo de limpieza y ropa adecuada de trabajo al personal de limpieza.**
- 2) Se colocará en cada baño un registro de limpieza para la firma de quién realiza la limpieza por turno y de supervisión por parte de la administradora**

# EL CICLO RÁPIDO (PEEA)

- Es la puesta en práctica de las preguntas fundamentales del modelo de mejoramiento
- Se usa para probar, implementar y ajustar un cambio



# PROGRAMAR

**Es una descripción en detalle de cómo se implementará el cambio en el ciclo, incluyendo:**

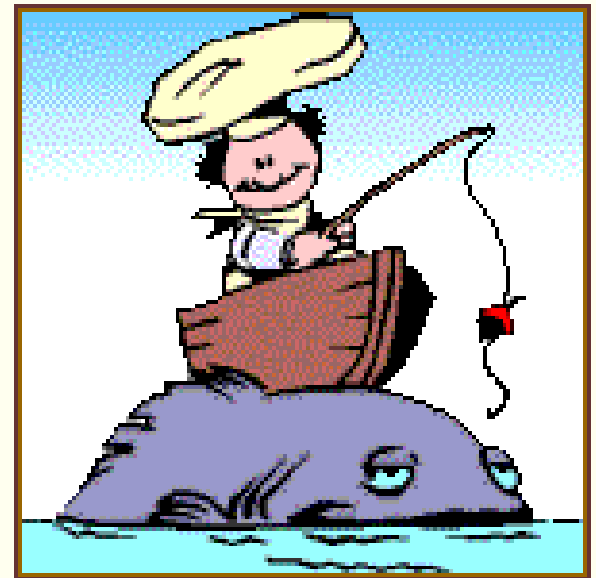
- **Las actividades para lograr el cambio**
- **El lugar dónde se realizarán las actividades**
- **Cuándo se realizarán las actividades**
- **Quién/es será/n responsable/s de hacer las actividades**

# PROGRAMAR (MATRIZ DE APOYO)

QUÉ CAMBIO?	ACTIVIDADES	DONDE	CUÁNDO	RESPONSABLE
dotación de equipo de limpieza y ropa al personal de limpieza. Se colocará en cada baño un registro de limpieza para firmar	Selección y compra de equipo de limpieza y ropa para personal	Administración	8/03/2004 Al 15/03/2004	Administradora del Área .....
	Medir el Indicador seleccionado (% de satisfacción en la limpi.)	Salida de la Unidad	1/03/2004 Inicial 31/03/2004	Comité de usuarias/coordinador EMC
	El personal de limpieza realizará el nuevo proceso	Baños de Cons. Externa	15/03/2004 Al 31/03/2004	Personal de limpieza Administrad.
	Reunión del Equipo de MCC para examinar y actuar	Sala de reuniones	1/04/2004	Coordinadora del EMCC

# EJECUTAR

- **Aplicar lo programado**
- **Capacitar al personal para la ejecución**
- **Documentar problemas y observaciones**



# EXAMINAR

- **Medir el indicador y comparar con lo esperado**
- **Discutir los resultados del nuevo proceso implementado**
- **Resumir lo aprendido**



# ACTUAR



- **Resolver situaciones inmediatas**
- **Documentar y estandarizar lo positivo**
- **Capacitar en nuevos métodos del proceso**
- **Reflexionar sobre lo aprendido**
- **Volver al paso inicial (programar)**
  - **El cambio funciona bien: expandir el cambio**
  - **El cambio funciona pero necesita ajustes : ajustar el cambio**
  - **El cambio no funciona: Otra idea de cambio**

# EL USO REPETITIVO DEL CICLO RÁPIDO (PEEA)

