

**DIRECCION GENERAL DE SALUD
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SALUD A LA POBLACIÓN
DEPARTAMENTO DE INSTALACIONES Y SERVICIOS DE SALUD A LA POBLACIÓN**

LINEAMIENTOS PARA LA CONFORMACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

OCTUBRE 2019



CONTENIDO

IINTRODUCCION	3
I. DEFINICIÓN	3
II. JUSTIFICACIÓN	4
III. OBJETIVO	5
IV. CARACTERISTICAS DEL OBSERVATORIO	6
V. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS DEL OBSERVATORIO	6
VI. POBLACIÓN OBJETIVO O BENEFICIARIO	6
VIII. ESTRUCTURA DEL OBSERVATORIO DE CALIDAD	7
7.1 ÁREAS TEMÁTICAS O “SALAS” DEL OBSERVATORIO	7
A Área Temática 1: Indicadores y Cuadro de Mando de Calidad	7
B Área Temática 2: Herramientas prácticas para la implementación de procesos de calidad	7
C Área Temática 3: Centro de Seguridad del Paciente	7
D Área Temática 4: Información a usuarios	7
7.2 CONFORMACIÓN DEL OBSERVATORIO	7
7.3 OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL OBSERVATORIO	8

OBSERVATORIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

INTRODUCCIÓN

El Observatorio de Calidad de la Atención en Salud es un espacio de información e insumos importantes sobre la calidad de la atención en salud. Recopila, analiza y difunde información para generar conocimiento que apoye el desarrollo e implementación de políticas y estrategias de calidad destinadas a los diferentes usuarios del Sistema de Salud panameño. Se creará mediante resolución ministerial.

La conformación del Observatorio surge del interés de las autoridades y equipo de salud en promover una cultura de calidad en las instalaciones de salud y posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial. La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

A través del observatorio se promueve la participación de todos los interesados en lograr la calidad de la atención en los servicios de salud y generar y compartir información y evidencia en materia de calidad que ayuden a desarrollar y apoyar la implantación de soluciones de calidad.

Para la implementación del Observatorio el proceso de desarrollará en tres etapas.

1. Una primera etapa, con participación de el Nivel Central, las instalaciones de la Región Metropolitana de Salud, los Hospitales Nacionales pertenecientes al Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de Salud (OPS). Durante esta primera etapa los Indicadores e información publicada abarcará las instalaciones del Ministerio de Salud de la Región Metropolitana de Salud.
2. Una segunda etapa, se incorporará Nivel Regional del Ministerio de Salud y Hospitales Regionales pertenecientes al Ministerio de Salud. Durante esta segunda Etapa los Indicadores e información publicada abarcarán las instalaciones del Ministerio de Salud de todas las Regiones de Salud.
3. La tercera etapa de ampliación consistirá en la incorporación de instalaciones de la Caja de Seguro Social y otras instituciones interesadas en ser parte de este observatorio.

El Ministerio de Salud facilitará la sostenibilidad del Observatorio, se encargará de la administración y mantenimiento del espacio virtual, la obtención y depuración de la información y la convocatoria de las entidades participantes y la gestión de las entidades colaboradoras.

I. **DEFINICIÓN:**

El Observatorio de Calidad en Salud es un espacio de información e insumos importantes sobre la calidad de la atención en salud. Recopila, analiza y difunde información para

generar conocimiento que apoye el desarrollo e implementación de políticas y estrategias de calidad destinadas a los diferentes usuarios del Sistema de Salud panameño.

II. JUSTIFICACIÓN

El principal objetivo de la política del gobierno nacional en materia de salud es universalizar el acceso a los programas de salud integral y mejorar la calidad de los servicios, de manera que se reduzcan las brechas de acceso, cobertura y calidad.

El Ministerio de Salud como rector del Sistema Nacional de Salud, ha puesto especial interés, entre otros aspectos, en mejorar la calidad de los servicios, para lograr un servicio que responda a las expectativas de calidad y satisfacción de los usuarios y que funcione efectiva y consistentemente en los diferentes ambientes y lugares donde éste se brinda.

La calidad de la atención médica es un valor muy apreciado tanto por los pacientes como por los profesionales de la salud, por lo que se hace necesario fomentar una cultura de mejoramiento continuo de la calidad que permita adecuar los sistemas y procesos de gestión en general a criterios de equidad, eficacia y transparencia.

Estudios y consultorías realizadas con anterioridad en nuestras instalaciones de salud sobre la situación de los sistemas de calidad, han reflejado que en el Ministerio de Salud no existen estándares nacionales que establezcan de manera documentada y de obligatorio cumplimiento los requisitos de calidad que deben de cumplir estas instalaciones para la prestación del servicio, mismos que también le permitirían la puesta en operación de buenas prácticas orientadas a la satisfacción de los usuarios, a la seguridad del paciente como el eje articulador que guíe el desarrollo e implementación de los Sistemas de garantía de calidad, a la efectividad en la administración de las instalaciones de salud y de guía para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud públicos de Panamá.

La calidad de atención en salud depende de unos determinantes específicos: efectividad, seguridad, oportunidad, eficiencia, equidad, atención en el paciente y prestadores competentes. Para que estos determinantes, más allá de ser una teoría, se conviertan en realidad, es necesario gestionarlos integralmente. Nuestra Institución actualmente no cuenta con un Sistema de Garantía de Calidad en Salud que nos permita evaluar entre otros aspectos, la calidad de los servicios de salud.

A través del Observatorio de Calidad en Salud, podemos monitorear y dar seguimiento a la gestión del Sector Salud con el fin de generar indicadores confiables, oportunos y útiles para la toma de decisiones, lo cual nos obliga a sintonizarnos con la tendencia global de establecer espacios de análisis de los avances y limitaciones de las acciones de salud, ya que la orientación hacia la prestación de servicios de salud más segura, requiere que la información sobre la calidad de los mismos esté integrada para su análisis y difusión, de forma tal que permita estimular la generación de conocimiento, con el fin de incitar a los diferentes actores al desarrollo de acciones definidas que sean coherentes con el logro de los resultados esperados por el Sistema.

Desde esta perspectiva, el Observatorio de Calidad en Salud tiene un rol primordial como herramienta de articulación y difusión de la información involucrando en el proceso a todos los actores, incluidos los usuarios.

De manera específica los problemas identificados que justifican contar en el país con un Observatorio de la Calidad de la Atención en salud son:

Desde la perspectiva de las autoridades reguladoras:

- Necesidad de referentes e información relevante que permita formular, monitorear y evaluar políticas y planes nacionales de mejoramiento continuo de la calidad.

Desde la perspectiva de los gestores:

- La ausencia de información que permita a los gestores de las instituciones y servicios de salud determinar y conocer el estado y situación de la calidad de la atención.
- Desconocimiento o desactualización de los gestores de las instituciones y servicios respecto a conceptos, enfoques, teorías y herramientas de calidad de la atención.
- Existencia de actitudes en los gestores que reflejan la poca importancia a la calidad de la atención.

Desde la perspectiva del paciente y usuarios externos:

- Ausencia de información que oriente al usuario externo y pacientes respecto a la calidad de la atención y seguridad del paciente.

Desde la perspectiva de los centros de enseñanza y de investigación:

- Necesidad de compartir y producir nuevos conocimientos y experiencias respecto a la calidad de la atención.
- Necesidad de actualización curricular en la formación de los recursos humanos en temas y herramientas de calidad de la atención.

III. OBJETIVOS

Son objetivos del Observatorio de Calidad de la atención:

1. Suministrar información relevante sobre calidad de la atención a autoridades, gestores, colaboradores y usuarios del sistema de salud.
2. Promover el análisis, la reflexión y discusión colectiva en torno a la calidad de la atención.
3. Apoyar el desarrollo de capacidades técnicas del recurso humano para el mejoramiento de la calidad de la atención de los servicios públicos de salud.
4. Ofrecer información de interés sobre calidad de la atención y orientación a pacientes y público en general sobre seguridad del paciente.

IV. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL OBSERVATORIO:

- a) **Transparente:** Cuenta con normas y procedimientos descritos y accesibles.
- b) **Técnico:** Basado en evidencias y fundamentado en el método científico.
- c) **Participativo:** El visitante podrá tener acceso a todo tipo de información que se encuentre dentro del observatorio al mismo tiempo que podrá compartir los propios.
- d) **Dinámico:** La información ofrecida será variada y podrá ser compartida y discutida entre los visitantes, ofrecerá la opción al usuario a aportar ideas, temas y propuestas

relacionadas a temas de calidad de los cuales tenga conocimiento o duda.

- e) **Crítico:** El visitante podrá expresar sus quejas y sugerencias a los distintos temas, documentos y herramientas las cuales se plasmen dentro del observatorio, y sobre los servicios ofertados en toda la red de servicios de salud a nivel nacional.

V. PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS DEL OBSERVATORIO DE CALIDAD:

- a) **Recolección de información relevante y de interés sobre la calidad de la gestión de los servicios de salud a la población.** El objetivo es determinar y seleccionar con base a normas y pautas establecidas por el Comité Técnico, el conjunto de información que ha de ponerse a disposición de los usuarios y colaboradores del Observatorio.
- b) **Análisis de la información.** El objetivo es proporcionar y compartir observaciones y conocimientos basados en evidencia, mediante procedimientos técnicamente establecidos
- c) **Publicación de la información.** Son objetivos compartir conocimientos y, facilitar el acceso a información, la comunicación y el trabajo colaborativo en red; relacionado a temas de calidad en la gestión de los servicios de salud

VI. POBLACIÓN OBJETIVO O BENEFICIARIO:

La constituyen los usuarios externos e internos del sistema de salud con interés en temas relacionados a la calidad de la gestión de los servicios de salud y seguridad del paciente.

- a) **Usuarios externos:** lo conforman la población en general, la empresa privada las organizaciones no gubernamentales, gremios, asociaciones de usuarios, sindicatos, centros de enseñanza o investigación.
- b) **Usuarios internos:** son todos los funcionarios profesionales y técnicos que conforman el sistema de salud, proveedores de servicios de salud, directores o gerentes de servicios e instalaciones, autoridades nacionales y regionales de salud.

VII. ESTRUCTURA DEL OBSERVATORIO

7.1 AREAS TEMÁTICAS O SALAS DEL OBSERVATORIO

Para el logro de los Objetivos del Observatorio éste contará con una estructura de Salas o Áreas Temáticas integradas por: colaboradores, profesionales y representantes de Comités Locales de Calidad o de Instituciones del Sector que tengan interés en participar de las mismas.

Los procesos a cargo de cada área o sala son:

Proceso 1: aportar voluntariamente información relevante para las actividades del Observatorio

Proceso 2: realizar reuniones periódicas de análisis de la información correspondiente al área temática de la sala.

LAS CUATROS SALAS O ÁREAS TEMÁTICAS SON:

- A. Área Temática 1: INDICADORES Y CUADRO DE MANDO DE CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD.** En esta área se presentarán los indicadores de calidad para la atención en salud, con sus fichas técnicas. Además se presentará la información del comportamiento de los indicadores de calidad en el Sistema, presentando análisis de referencias entre diferentes actores, se correlacionará con indicadores de otros países.
- B. Área Temática 2: HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD.** En esta área se presentarán modelos de Guías de práctica Clínica basadas en evidencia, instrumentos de evaluación y mejora de la calidad, investigaciones en calidad y experiencias exitosas de calidad.
- C. Área Temática 3: SEGURIDAD DEL PACIENTE** En esta sala se presentarán los elementos que contribuyen a desarrollar exitosamente una estrategia de seguridad del paciente.
- D. Área Temática 4: INFORMACIÓN A USUARIOS** En esta sala se presentarán datos e información que ayuden a que el usuario tenga conocimiento sobre la calidad de los servicios de salud.

También contará dos espacios de intercambio de opiniones: el Foro de discusión y uno para Sugerencias y Recomendaciones:

- **FORO DE DISCUSIÓN:** Es un espacio de encuentro donde se promoverá el intercambio de opiniones y discusiones sobre el tema de calidad y seguridad del paciente.
- **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** donde los usuarios podrán enviar sus sugerencias, recomendaciones y comentarios los cuales serán atendidos oportunamente por el personal de salud.

7.2 CONFORMACIÓN DEL OBSERVATORIO

El Observatorio de Calidad de la Atención es una estructura funcional adscrito a la Dirección General de Salud, Subdirección General de Salud a la Población, Departamento de Instalaciones y Servicios de Salud a la Población. Cuenta para su funcionamiento con la coordinación y colaboración conjunta de otras Direcciones Nacionales del Ministerio.

Para asegurar el funcionamiento y la realización de las actividades conducentes al logros de los Objetivos del Observatorio el mismo contará con un Comité Técnico, una Red de Colaboradores y personal permanente.

1. **Comité Técnico:** El mismo estará constituido por los representantes del Comité Nacional de Calidad; y de ser necesario por representantes designados por instituciones públicas y privadas sin fines de lucro invitadas por el Ministerio de Salud, por su reconocimiento y prestigio nacional e interesadas en los temas de calidad. Su participación implica la aceptación de marco de principios y normas bajo los cuales se rige el Observatorio.

El perfil de los miembros debe responder a los siguientes criterios:

1. Profesionales de la salud, ciencias administrativas o de la información.

2. Experiencia y conocimiento del sistema de salud panameño.
3. Conocimiento en temas de calidad o sistemas de información de calidad.

Los procesos que tendrá el Comité Técnico bajo su responsabilidad son:

Proceso 1: Determinación de la relevancia de la información a ser incluida.

Proceso 2: Determinación del plan de trabajo anual del Observatorio.

Proceso 3: Relacionamiento y coordinación con otros observatorios y grupos o centros que puedan surgir.

Dentro de los propósitos del Observatorio está apoyar el desarrollo y fortalecimiento de capacidades de los Comités de Calidad constituidos formalmente en las instituciones hospitalarias y ambulatorias del país. En tal sentido se prevé que dichos comités locales participen activamente en las salas y mediante foros, discusiones y aportes en especie tales como información o recursos para el desarrollo del Observatorio, así como la publicación de las experiencias exitosas en materia de calidad que realicen en sus instalaciones y que demuestren el impacto de estas en la mejorar de la calidad de los servicios.

Los procesos que tendrá la red de colaboradores son:

Proceso 1: Participación en foros, debates y mediante aportes con información, documentación y recursos.

Proceso 2: Participación activa en el desarrollo de las salas temáticas.

Para el funcionamiento del observatorio se contará con:

- Gerente o coordinador del Observatorio
- Técnicos de Informática
- Secretaria

7.3 OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL OBSERVATORIO

La creación del Observatorio se sustentará en la Resolución que lo crea, la Resolución que crea el Comité Nacional de Calidad y los Comités Regionales y Locales de Calidad y en los siguientes instrumentos normativos: un Reglamento Interno, un Código de Ética y acuerdos interinstitucionales de participación los cuáles deberán ser desarrollados por el Comité Técnico una vez conformado.

El Observatorio de calidad de la atención en salud (OCAS) contará con un espacio Virtual dentro de la Página Web o Portal del Ministerio de Salud. La página se desarrollará como un acceso Web de dicho portal utilizando el dominio de éste.

A través de este espacio el Observatorio pondrá a disposición de las personas que consulten información relacionada a la Calidad de la Atención en Salud, así como podrá recibir información proporcionada por los visitantes. Adicionalmente los participantes y colaboradores del Observatorio podrán participar en Foros temáticos sobre temas de Calidad de la Atención en Salud.

Para asegurar el análisis y publicación de Indicadores de Calidad se recopilará información que ofrece el Sistema de Información a través de los Departamentos de Registro Médicos y Estadísticas, Estadísticas y Censos de la Contraloría General de la República, de Auditorías y Encuestas realizadas.

Para el monitoreo externo y con el propósito de contar con Indicadores oportunos y de manera periódica el Observatorio publicará un Cuadro de Mando de indicadores básicos de Calidad, (cuyas fichas técnicas están contenidas en el anexo de esta resolución), los cuales serán de obligatoria implementación y reporte por parte de las instituciones prestadoras de servicios públicos de salud y servirán de monitoreo de la Calidad de la Atención en salud en todo el territorio nacional y el desempeño de los diferentes actores. A continuación se enlistan los indicadores sugeridos:

RED DE ATENCIÓN HOSPITALARIA:

A. SERVICIO DE URGENCIAS

1. Tiempo Promedio de Espera de Atención para Consulta de Urgencias
2. Porcentaje de Pacientes con Tiempo de Espera para atención en el servicios de urgencias por encima de lo esperados (60 minutos)
3. Porcentaje de Pacientes con más de 24 Horas en Observación o Corta Estancia del Servicio de Urgencias

B. SALON DE OPERACIONES

4. Tiempo Promedio de Espera para Intervenciones Quirúrgicas Programadas (No Urgentes)
5. Porcentaje de cirugías programadas omitidas
6. Porcentaje de mortalidad postoperatoria

C. CONSULTA EXTERNA

7. Tiempo de Espera Promedio para la obtención de cita en Consulta Externa Especializada

D. HOSPITALIZACION

8. Tasa de Mortalidad Perinatal
9. Tasa de Mortalidad Materna
10. Tasa de Infecciones Intrahospitalarias

E. SERVICIOS INTERMEDIOS

11. Tiempo Promedio de Espera de Cita para Exámenes de Laboratorio
12. Tiempo Promedio de Espera de Cita para Estudio de Imagenología

F. SATISFACCION DEL USUARIO

13. Tasa de Satisfacción Global (% de pacientes satisfechos)
14. Porcentaje de Reclamos y Sugerencias analizadas y resueltas en 15 días.

RED DE ATENCIÓN PRIMARIA:

A. SERVICIO DE URGENCIAS

1. Tiempo Promedio de Espera de Atención para Consulta de Urgencias
2. Porcentaje de Pacientes con Tiempo de Espera por encima de lo esperados (60 minutos)

B. CONSULTA EXTERNA

3. Tiempo de Espera Promedio para Consulta de Medicina General
4. Tiempo de Espera Promedio para Consulta de Medicina Especializada
5. Tiempo de Espera Promedio para Consulta de Odontología

C. SERVICIOS INTERMEDIOS

6. Tiempo de Espera Promedio para la realización de los Exámenes de Laboratorio

D. ATENCIONES:

7. Porcentaje de embarazadas que inician control prenatal al 1er trimestre
8. Porcentaje de hipertensos estudiados por ERC
9. Porcentaje de vacunación de la 3ra dosis de pentavalente en niños/as <de 1 año

E. SATISFACCION DEL USUARIO

10. Tasa de Satisfacción Global (% de pacientes satisfechos)
11. Porcentaje de Reclamos y Sugerencias analizadas y resueltas en 15 días. O
Porcentajes de quejas recibidas y resueltas

Las dependencias regionales, como las instalaciones y servicios públicos de salud deben colaborar en garantizar el suministro actualizado, periódico y oportuno de los indicadores, para lo cual todos los funcionarios médicos y técnico-administrativos deben colaborar en el registro adecuado de los datos y en suministrar la información necesaria.

Corresponderá al Comité Técnico en coordinación con el Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de salud establecer la periodicidad, mecanismos y metodología para el registro, recolección, tabulación de datos: procesamiento, producción y reporte de indicadores.

Las entidades responsables de reportar información deberán hacerlo al Comité Técnico, quien realizará la recepción, validación y captura de la información y la pondrá a disposición de todos los usuarios internos y externos a través del Observatorio de Calidad en la Atención de Salud en la Página Web del Ministerio de salud.

Para el Monitoreo Interno se pueden proponer y utilizar en el marco de sus competencias y prioridades indicadores de calidad adicionales a los que hace referencia en el Cuadro de Mando mencionado anteriormente, con el objeto de evaluar la calidad y promover acciones de mejoramiento en áreas específicas de responsabilidad. Es obligatorio hacer el monitoreo de indicadores de calidad y vigilar el comportamiento de los eventos adversos los cuales serán definidos voluntariamente por la institución. (Se suministra en la página del Observatorio, la lista de Indicadores de Calidad sugeridos, sus fichas técnicas y el listado de eventos adversos trazadores de la Calidad de la Atención en Salud).