



DURACIÓN
40
HORAS

PROGRAMA ACADÉMICO NACIONAL

CURSO VIRTUAL SINCRÓNICO:

CALIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL

CLAVES PARA PRODUCTIVIDAD EN EL SECTOR SALUD.

Módulo 1: SGSSS Colombia
Sesión 3: ¿Porqué la calidad?



INSIGNIA DIGITAL



EVALUÉMONOS





Md. Esp. Mg.

Gerencia y Salud Pública

Rafael E Pérez Báez

rperez751@unab.edu.co

Contacto: +571 316-874-96-98



REGLAS DEL JUEGO



- Partir desde la sabiduría.
- Explorar todo.
- Desconectarse, regalándose este momento.



Dr. Rafael Pérez Báez Md Esp—Mag. Salud Pública
— rperez751@unab.edu.co



Antecedentes de la Calidad

1. Prehistoria
2. Primeras civilizaciones
 1. Código Hammurabi
 2. Los fenicios.
 3. Hipócrates



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



<https://www.timetoast.com/timelines/historia-de-la-calidad-a2fadb3c-48e8-43c1-a540-603878dee886>

ETAPA ARTESANAL

SIGLO XIII



Calidad = hacer las cosas bien sin importar el costo de la misma.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

<http://asesordecalidad.blogspot.com/2018/01/evolucion-de-la-calidad-en-el-tiempo.html#.YW3KdRrMLIU>

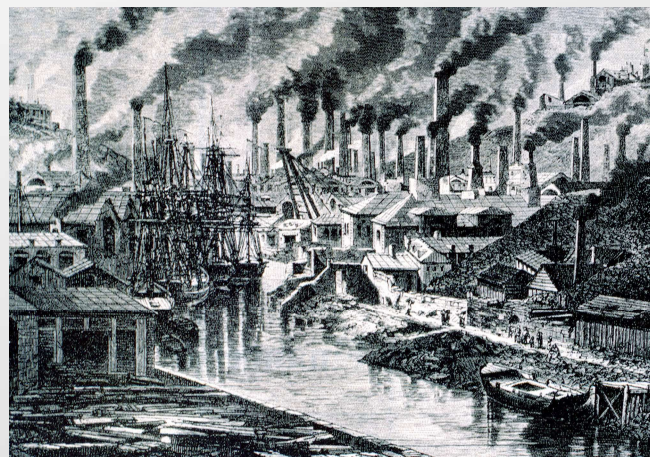


ETAPA REVOLUCIÓN INDUSTRIAL

SIGLO XIX



Calidad era igual a
producción rápida



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-ND](#)

<http://asesordecualidad.blogspot.com/2018/01/evolucion-de-la-calidad-en-el-tiempo.html#.YW3KdRrMLIU>



ETAPA DE CONTROL FINAL

1920 -1950



Calidad = Cumplimiento
de productos con
especificaciones previas



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-ND](#)

<http://asesordecalidad.blogspot.com/2018/01/evolucion-de-la-calidad-en-el-tiempo.html#.YW3KdRrMLIU>



ETAPA DE CONTROL EN PROCESO

1951 -1980



Calidad = Detección de defectos en la producción.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

<http://asesordecalidad.blogspot.com/2018/01/evolucion-de-la-calidad-en-el-tiempo.html#.YW3KdRrMLIU>



ETAPA DE CONTROL EN DISEÑO

1981 -1990



Calidad = Funcionalidad
del producto a lo largo
del tiempo.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)

<http://asesordecualidad.blogspot.com/2018/01/evolucion-de-la-calidad-en-el-tiempo.html#.YW3KdRrMLIU>

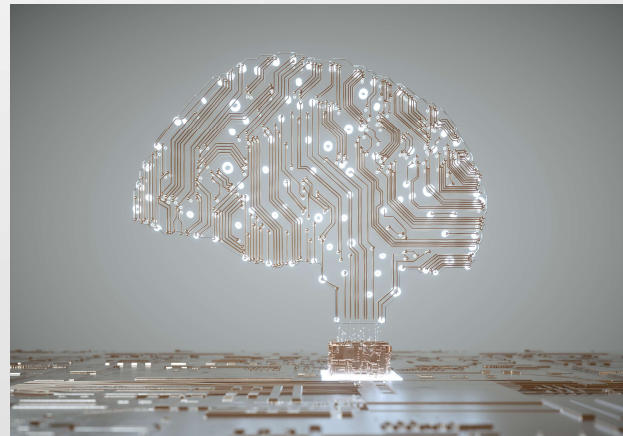


ETAPA DE MEJORA CONTINUA

1991 a hoy



Calidad= Excelencia en los productos y servicios.



<http://asesordecalidad.blogspot.com/2018/01/evolucion-de-la-calidad-en-el-tiempo.html#.YW3KdRrMLIU>



CALIDAD EN SALUD ANTECEDENTES MUNDIALES



1. American College of Surgeons (1951)
2. Avedis Donabedian (1966)
3. Australian Council on Hospital Standards (1974)
4. Ellwood programa nacional EUA (1988)
5. Joint Commission evaluación de resultados (1990)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242019000300809



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

LOS 6 GURÚS DE LA CALIDAD

PRECURSORES DE LA CALIDAD

EDWARDS DEMING



Menciona que la calidad tiene significado sólo en función del cliente, sus necesidades y del fin para el cual ha de usarse el producto o servicio.

PHILIP B. CROSBY



La calidad es en primer lugar "Cumplir con los requisitos". La calidad no cuesta, no se regala, pero si es gratis

JOSEP M. JURAN



Acuña el término general: "Adecuación al uso". Además de aportar el proceso llamado *Trilogía de la Calidad*

ARMAND V. FEIGENBAUM



El control total de calidad, es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una misma organización

KAORU ISHIKAWA



Medios para producir buenos productos a bajo costo, con el fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad, dividiendo beneficios

GENICHI TAGUCHI



La calidad del producto es la mínima pérdida económica impartida a la sociedad desde el momento en que el producto es embarcado



CICLO PHVA - Edwards Deming

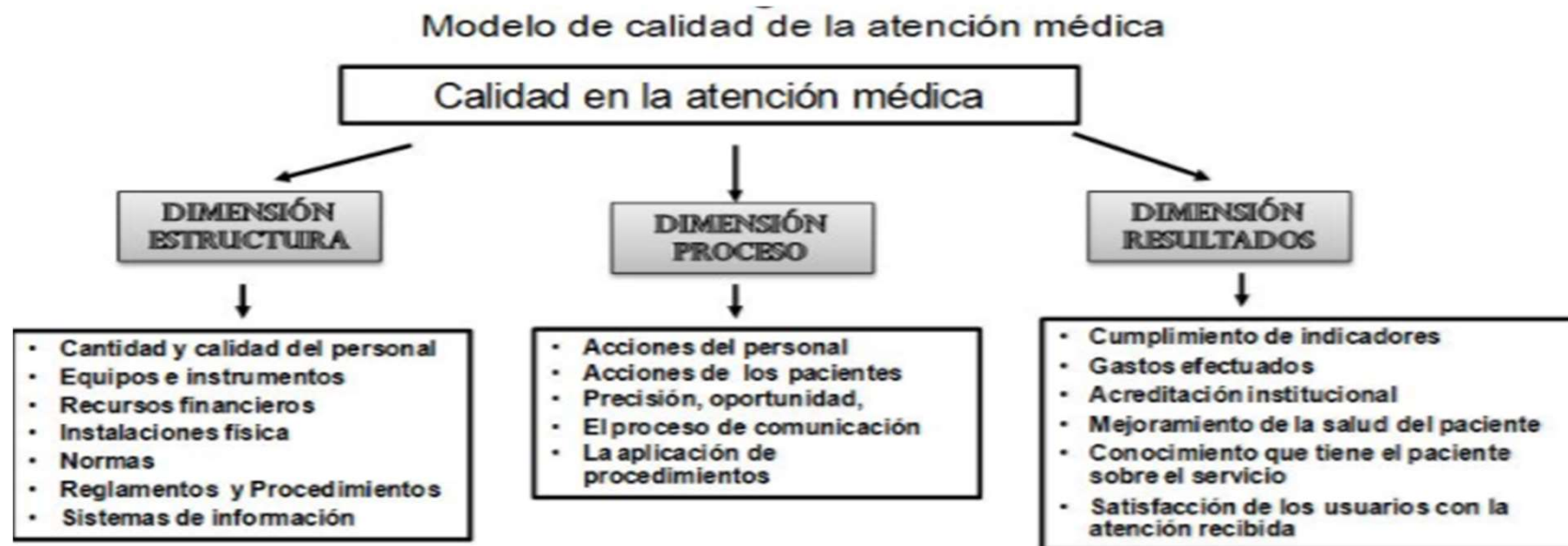


Esta foto de Autor E. Deming está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)



PRECURSORES DE LA CALIDAD

Avedis Donabedian: “Padre de la calidad de la atención en salud”. 1919 - 2000



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966)



SGSSS Colombia - Calidad



- Pluralista.
- Participación Pública y Privada.
- Que opera bajo principios.
- La calidad es un objetivo a lograr por todos los actores del sistema.



**La salud
es de todos**

Minsalud



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)

Evolución normativa del SOGCS



Resolución 3100 de 2019

Decreto 1011 de 2006

Decreto 2309 de 2002

Decreto 2174 de 1996

Ley 1438 de 2011

Ley 1122 de 2007

Ley 100 de 1993



**La salud
es de todos**

Minsalud

LEY 100 1993

ARTÍCULO 153



Calidad = Igualdad -
control - Estandarización -
Gradualidad



https://leyes.co/se_crea_el_sistema_de_seguridad_social_integral_y_se_dictan_otras_disposiciones/153.htm



LEY 100 1993

ARTÍCULO 153 y 227



1era ley en hablar de Calidad como principio. Igualdad - control - Estandarización - Gradualidad. SOGCS.



DECRETO 2174 DE 1996

RESUELVE Y ARTÍCULO 7



- 
- **Organiza el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.**

Componentes del Sistema de Garantía de Calidad

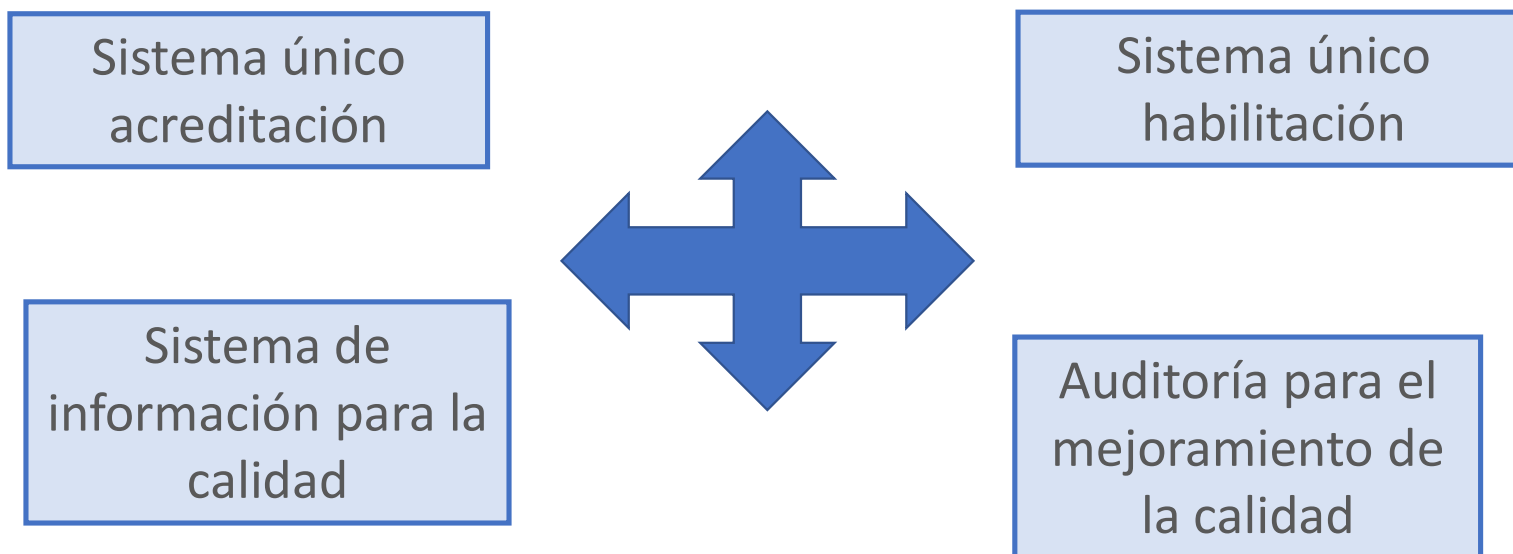
- Cumplimiento de los requisitos esenciales para la prestación de Servicios de Salud
- Diseño y ejecución de un plan para el mejoramiento de la Calidad
- Desarrollo de un sistema de información



DECRETO 2309 de 2002



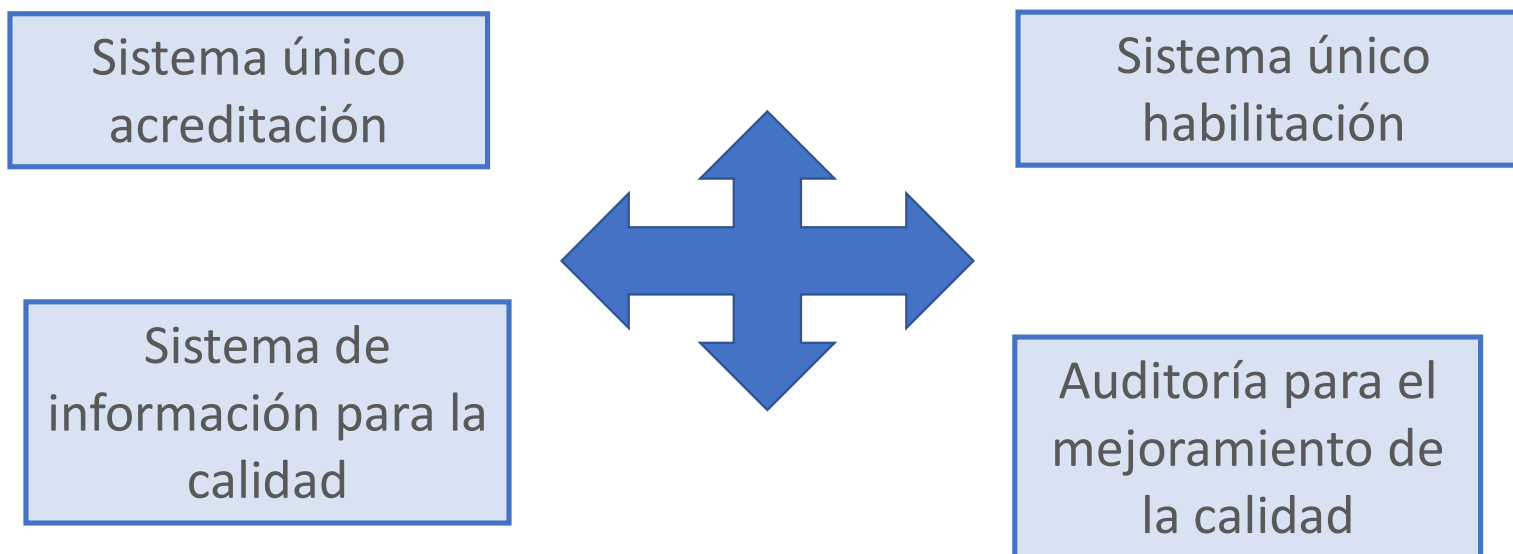
- Deroga completamente el Decreto 2174 de 1996
- Retoma algunos conceptos planteados por este último:
definición de calidad – definición del SOGCS – características - responsabilidades
- Desarrolla los cuatro componentes del Sistema



DECRETO 2309 de 2002



- Deroga completamente el Decreto 2174 de 1996
- Retoma algunos conceptos planteados por este último:
definición de calidad – definición del SOGCS – características - responsabilidades
- Desarrolla los cuatro componentes del Sistema





Repaso 1



Pasos del Ciclo PHVA Deming: Planear Hacer
Verificar y Actuar

El padre de la calidad en Salud: Avedis Donabedian

La primera ley en hablar de la calidad como principio
del SGSSS en Colombia: Ley 100 de 1993



La salud
es de todos

Minsalud

[Esta foto](#) del Minsalud Colombia está bajo licencia [CC BY-SA](#)



DECRETO 2309 DE 2002

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA,

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las contenidas en el numeral 11 del Artículo 189 de la Constitución Política; en los artículos 576, 577, 578, 579, 580 y 593 de la Ley 9 de 1979; en los artículos 1 y 49 de la Ley 10 de 1990; en los artículos 153, 173, 176, 178, 180, 184, 185, 186, 227 y 232 de la Ley 100 de 1993 y en los artículos 42, 43, 44 y 56 de la Ley 715 de 2001

DECRETA



DECRETO 2309 de 2002

Establece



Requisitos para inscripción – registro –
autoevaluación – verificación de requisitos
esenciales - novedades

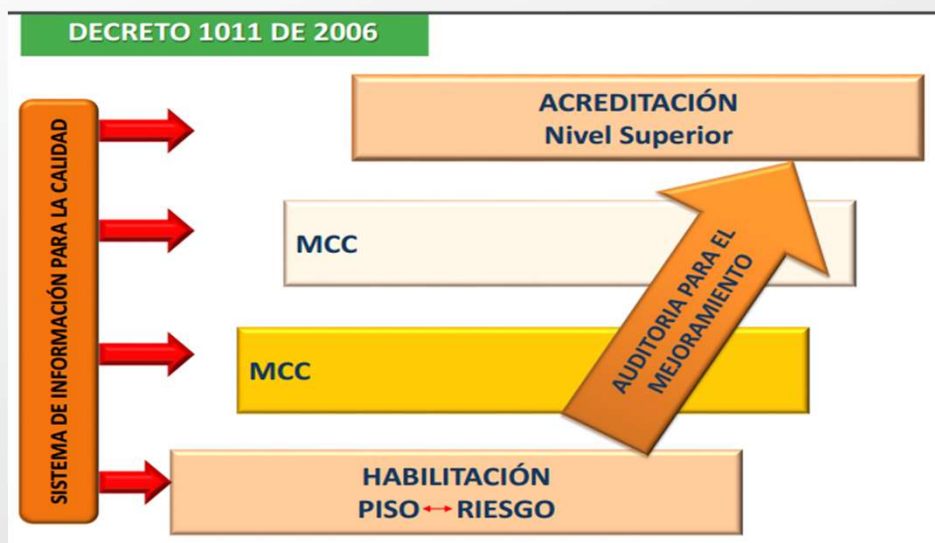
Componentes - Niveles de operación
Tipos de acciones

Sistema único de acreditación

Sistema de información para la calidad

DECRETO 1011 de 2006

SISTEMA OBLIGATORIO DE
GARANGIA DE CALIDAD SOGC



Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia



LEY 1122 DE 2007

ARTÍCULO 14



Garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud.



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>



LEY 1438 DE 2011

ARTÍCULO 107



Garantía de calidad y resultados en la atención en el Sistema General de Seguridad Social de Salud



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf



Decreto 780 de 2016

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

POLÍTICAS PÚBLICAS



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)

En su contenido.....

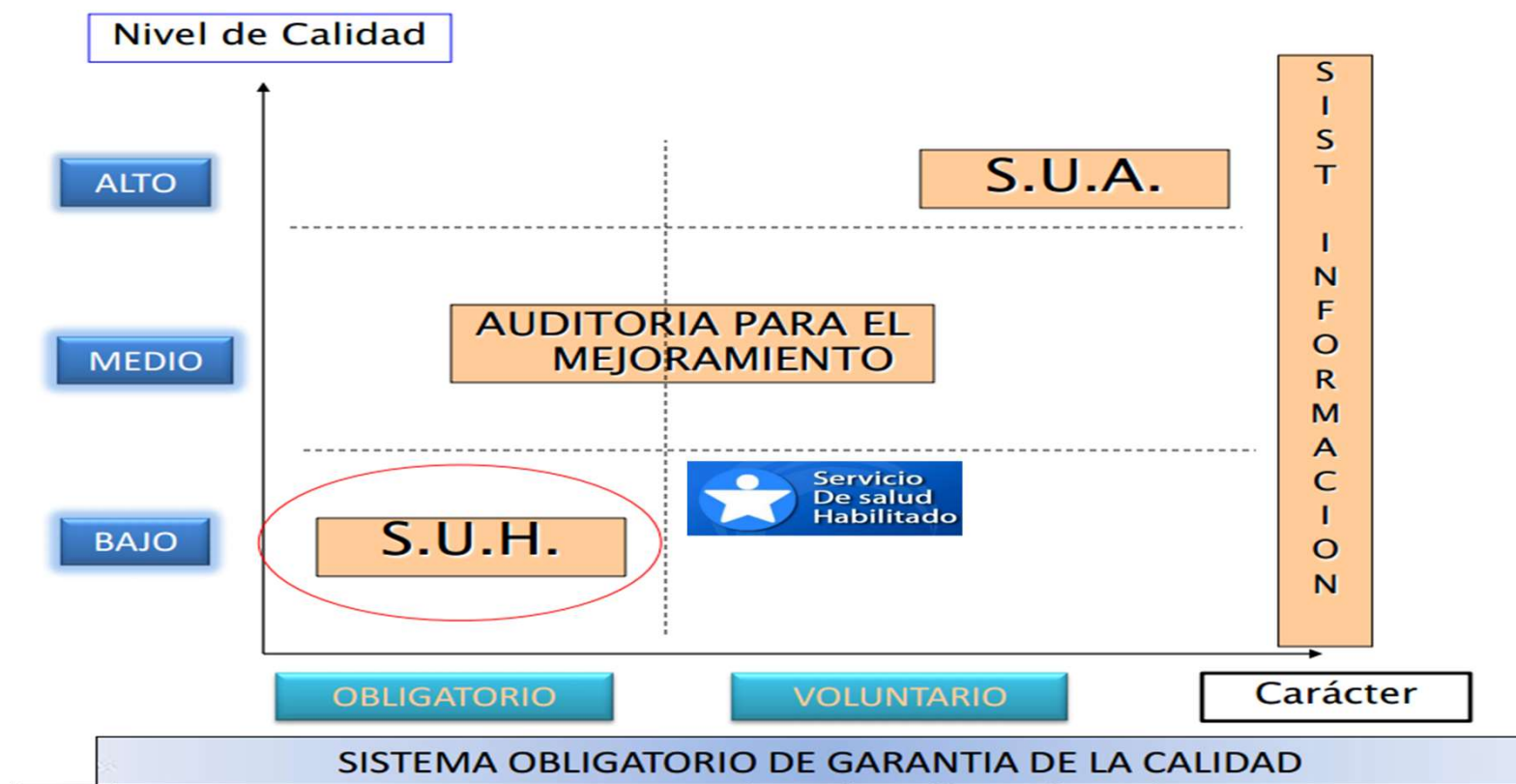


PARTE 5 REGLAS PARA ASEGURADORES Y PRESTADORES
DE SERVICIOS DE SALUD

TÍTULO 1 SISTEMA OBLIGATORIO DE LA GARANTÍA DE LA
CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD

Capítulo 1 Disposiciones Generales

ARTICULACIÓN COMPONENTES SOGCS



CONSIDERACIONES SOGCS



Los componentes del SOGC no pueden ser piezas individuales dentro del contexto de la calidad en salud, sino un complementario e integrado de instrumentos. Se deben examinar en paralelo la una con la otra.

Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia



CONSIDERACIONES SOGCS



No existe un sistema de subordinación entre sus componentes.
No existe un componente más importante que otros.

Una forma de ordenar los componentes es a través de una aproximación cronológica, es decir, hay unos que deben ser implementados primero (posiblemente debido a su obligatoriedad).



Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia

GARANTÍA DE LA CALIDAD SOGCS



No existe un sistema de subordinación entre sus componentes.
No existe un componente más importante que otros.

Una forma de ordenar los componentes es a través de una aproximación cronológica, es decir, hay unos que deben ser implementados primero (posiblemente debido a su obligatoriedad).



Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia

INICIO DEL SOGCS: Evaluar



Definición de indicadores y estándares para comparar el desempeño del sistema frente a lo deseado, encontrar brechas, corregir deficiencias y lograr el resultado que se espera de la atención: el mejoramiento de las condiciones de salud.



FINAL DEL SOGCS: Cambio



Cambio organizacional: Todo mejoramiento es producto de un cambio, más no todo cambio produce un mejoramiento.



Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia

Enfoques del SOGCS



1. Mejoramiento continuo de la calidad
2. Enfoque centrado en el paciente.
3. Enfoque sistémico
4. Enfoque de gestión integral por la calidad.



Mejoramiento continuo

Filosofía - Enfoques SOGCS

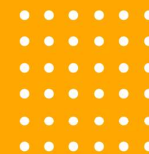


El compromiso con el mejoramiento continuo comienza por entender qué es lo que el cliente quiere y cómo el producto o el servicio será utilizado. También necesita reconocer que la calidad comienza en la etapa de diseño y continúa hacia adelante. El foco debe estar en la continua reducción de desperdicio y el mejoramiento de la calidad en cada actividad.

Deming



Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia

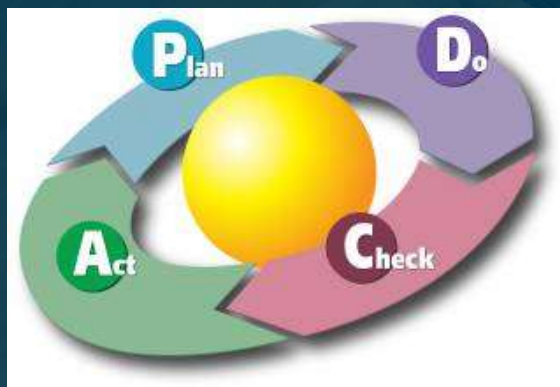


Enfoques SOGCS

1. Mejoramiento Continuo de la calidad >>>>

Preguntas para implementar el SOGCS :

1. ¿Que estamos tratando de lograr?
2. ¿Cómo sabemos si el cambio fue un mejoramiento?
3. ¿ Qué cambio debemos hacer para lograr un mejoramiento?



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)

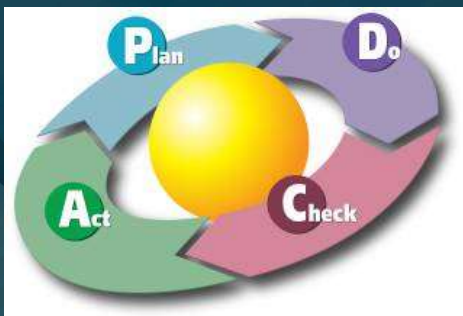


Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia



Enfoques SOGCS

1. Mejoramiento Continuo de la calidad



[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)

1. Planear: Qué se hará, cómo, cuándo dónde, quién , con qué y para qué.
2. Hacer: Ejecución de los planeado, recolectado, todos los datos para medir el desempeño. Documentar todo lo realizado sin importar si estaba o no planeado.
3. Verificar: Se hizo lo planeado, se lograron los resultados, con qué eficiencia con que eficacia, impacto que logramos en los clientes.
4. Qué aprendimos, qué errores no debemos repetir, que aciertos debemos estandarizar, cómo cuándo y dónde aplicamos el conocimiento adquirido.



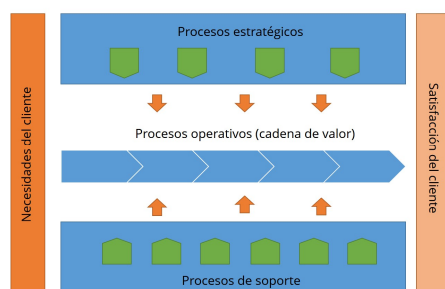
Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia



Enfoques SOGCS

1. Mejoramiento Continuo de la calidad >>>>

MAPA DE PROCESOS CONVENCIONAL



Fuente: Elaboración propia basada en el texto Configuración y usos de un mapa de procesos. AENOR.

Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

Direccionamiento estratégico: Definir hacia donde vamos.

Sistemas y procesos: La organización debe mirarse como un conjunto.

Sistemas y procesos: La organización debe mirarse como un conjunto interconectado de elementos con un propósito común. Los procesos son los conectores. El Mapa de procesos.



Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia



Enfoques SOGCS

1. Mejoramiento Continuo de la calidad



Esta foto de Autor desconocido
está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

Liderazgo: Tiene una responsabilidad compartida por todo el personal, sin embargo, el mandato tiene que ser definido desde los líderes.
Participación de toda la organización.
Medición: Un sistema que no se mide no se mejora y no puede gerenciar.

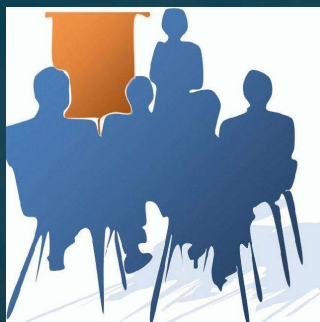


Todos por un nuevo País - Minsalud Colombia



Enfoques SOGCS

1. Mejoramiento Continuo de la calidad



Entrenamiento continuo: Desarrollo de conocimientos y habilidades.
Gerenciar el cambio, y el centro de la calidad es el cliente.

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)



Cómo se ve la calidad



- 
1. Accesibilidad: Utilización.
 2. Oportunidad : No retrasos = menos riesgo.
 3. Seguridad: Mínimo riesgo o mitigar consecuencias.
 4. Pertinencia: Lo requerido, evidencia científica.
 5. Continuidad: Secuencia lógica y racional.



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)





REPASO



Pasos del Ciclo PHVA Deming: Planear Hacer
Verificar y Actuar

El padre de la calidad en Salud: Avedis Donabedian

La primera ley en hablar de la calidad como
principio del SGSSS en Colombia: Ley 100 de 1993



La salud
es de todos

Minsalud

[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)



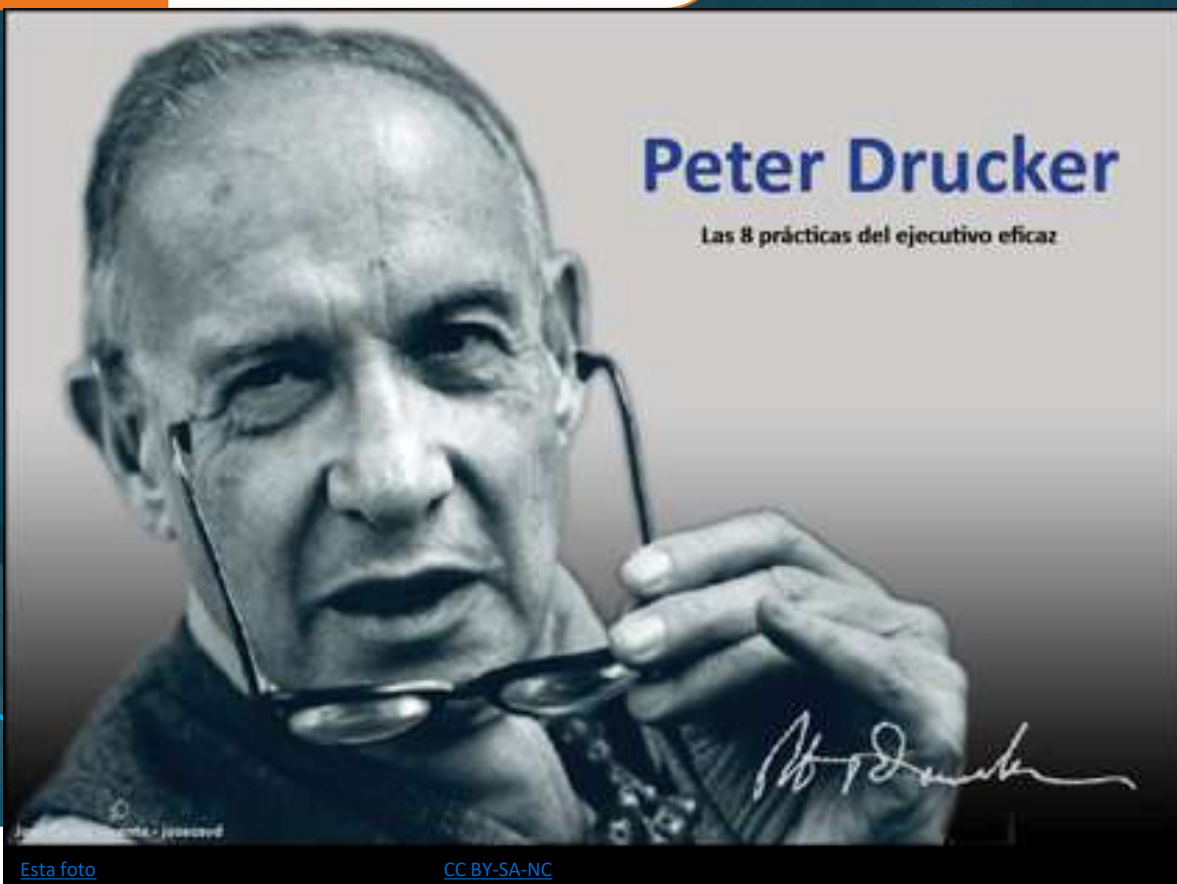


GRACIAS



PREGUNTAS



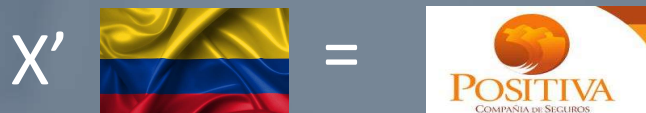


[Esta foto](#)

[CC BY-SA-NC](#)

"Lo que se mide mejora"





MUCHAS GRACIAS



Dr. Rafael Ernesto Pérez B
Médico Especialista Consultor Mg Salud Pública



rperez751@unab.edu.co



316-874-9698





EVALUÉMONOS