



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO

Departamento de Salud



Departamento de Salud

Oficina Central de Asuntos de SIDA y Enfermedades Transmisibles

Programa Ryan White Parte B/ADAP

Programa de Mejoramiento de Calidad

Infraestructura del Comité de Mejoramiento de Calidad

Presentado por: Mayra Piar Reyes, M.S.

Presentación Actualizada al 25 de septiembre de 2019

Objetivos

- Promover el desarrollo de capacidad de los Comités de Calidad de las clínicas/CPTETs y las agencias proveedoras de servicios de VIH.
- Describir la infraestructura de un Comité de Mejoramiento de Calidad orientado a resultados.
- Describir el rol y las expectativas de un Comité de Calidad enmarcado en el Programa de Calidad del Programa RW Parte B/ADAP y de conformidad a lo establecido en la revisión/actualización del PCN #15-02 con fecha del 30 de noviembre de 2018.



Una breve introducción...

¿Qué es calidad de servicios?

La calidad es el grado en que un servicio de salud o de apoyo cumple con los estándares clínicos y las expectativas del consumidor (National Quality Center, 2005)

Dimensiones de la Calidad



Technical Quality

*Provider
Perception of
Quality of HIV
Care*

Experience Quality

*Consumer
Perception of Quality
of HIV Care*

Justificación CQM PCN #15-02

- La Oficina de VIH/SIDA (*“HIV/AIDS Bureau”*) emitió y publicó una notificación para explicar y clarificar los componentes necesarios con los que debe contar un programa de calidad para cumplir con los requerimientos legislativos acorde al Título XXVI de la Ley del Servicio de Salud Pública (*“Public Health Service Act”*) en septiembre de 2015.
- Esta notificación se denominó PCN #15-02. La misma fue actualizada el 30 de noviembre de 2018.
- Los recipientes de fondos de la Ley Ryan White son responsables de desarrollar y asegurar que, en las organizaciones y proveedores sub-contratados, se estén llevando a cabo actividades de mejoramiento de calidad que cumplen con las expectativas para el programa de calidad a nivel legislativo y programático.

Ryan White HIV/AIDS Program
Treatment Modernization Act of 2006
Title XXVI of the Public Health Service (PHS) Act
(Public Law 109-415, December 19, 2006)

A todos los programas que reciben fondos de la Ley Ryan White les es requerido establecer un programa de mejoramiento de calidad para:

Medir

- Evaluar la medida/grado en que los servicios de salud de VIH provistos a los pacientes son consistentes con las guías más recientes del servicio de salud pública (“*PHS guidelines*”) para el tratamiento del VIH e infecciones oportunistas relacionadas.

Mejorar

- Desarrollar estrategias para asegurar que los servicios son consistentes con las guías para mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios de VIH.

Requerimiento de la Política de Calidad

(PCN #15-02)

- Aplica directamente a todos los recipientes de fondos partes A - D
- Es responsabilidad del recipiente de fondos trabajar directamente con los sub-recipientes de fondos, clínicas, agencias u organizaciones sub-contratadas para:
 - Proveer dirección, asesoramiento y asistencia técnica en la implementación de un programa de calidad,
 - Documentar y monitorear la información relacionada a la prestación de servicios para el desarrollo de medidas de ejecución
 - Asesorar y facilitar en el diseño y desarrollo de actividades de mejoramiento de calidad

Trasfondo

- La adaptación/aplicación de la metodología y las técnicas de la administración total de calidad (“*total quality management*”) y de mejoramiento continuo de calidad utilizadas en la industria de la manufactura al área de cuidado de la salud comenzó hace aproximadamente 50 años; teniendo su momento culminante en la década de los 80’s.
- A través de los años se ha acumulado un gran número de evidencia que sugiere que un programa de CQM robusto y efectivo contribuye al mejoramiento en la prestación de servicios de calidad para el cuidado de la salud de los pacientes.

Trasfondo

- Es importante que las actividades del programa de CQM se coordinen a través de todos los recipientes y sub-recipientes de fondos de la Ley RW que estén localizados dentro de una misma área de servicio; de forma que:
 - Se maximice el impacto y alcance del mejoramiento de los resultados de salud;
 - Haya una reducción en la carga que representa el manejo de datos; y
 - Haya un alineamiento o re-enfoque en la medición de la ejecución/desempeño

Programa de CQM

- Es una estrategia organizacional para mejorar la calidad de cuidado y servicio usando principios y metodologías específicas.
- Su propósito consiste en garantizar los mejores servicios para el consumidor. En este caso las personas con VIH.



Aspectos Básicos para un Programa de Mejoramiento de Calidad

- **Medición** - recopila datos y los usa para mejorar el cuidado clínico.
- **Orientación hacia el consumidor** - mejora los procesos para contribuir a una mejor salud en el consumidor y toma en cuenta su opinión.
- **Inclusión y pertenencia de los miembros** - énfasis en la participación del personal que ejecuta el proceso a ser evaluado.
- **Comunicación y responsabilidad** - enfatiza y comunica la información para la ejecución uniforme del proceso.
- **Fortalecimiento de sistemas de cuidado** - reduce variaciones no intencionales para así mejorar procesos ligados a resultados de salud deseados.

Programa de CQM

- Un programa de CQM conlleva la planificación, implantación y coordinación de actividades y estrategias enfocadas en :
 - Mejorar el cuidado de salud prestado al paciente;
 - Mejorar los resultados de salud alcanzados; y
 - Mejorar la satisfacción de los pacientes.



Características Programa de Calidad

- Utiliza datos y medidas para determinar progreso y cumplimiento.
- Enfocado en eficiencia, mejores prácticas y expectativas del proveedor y el cliente.
- Proceso continuo de mejoramiento que promueve cambios para mejorar la eficiencia y los resultados.
- Se fundamenta en la obtención de datos continuos para asegurar que las metas y resultados se van alcanzando.

Requerimientos Programa de CQM

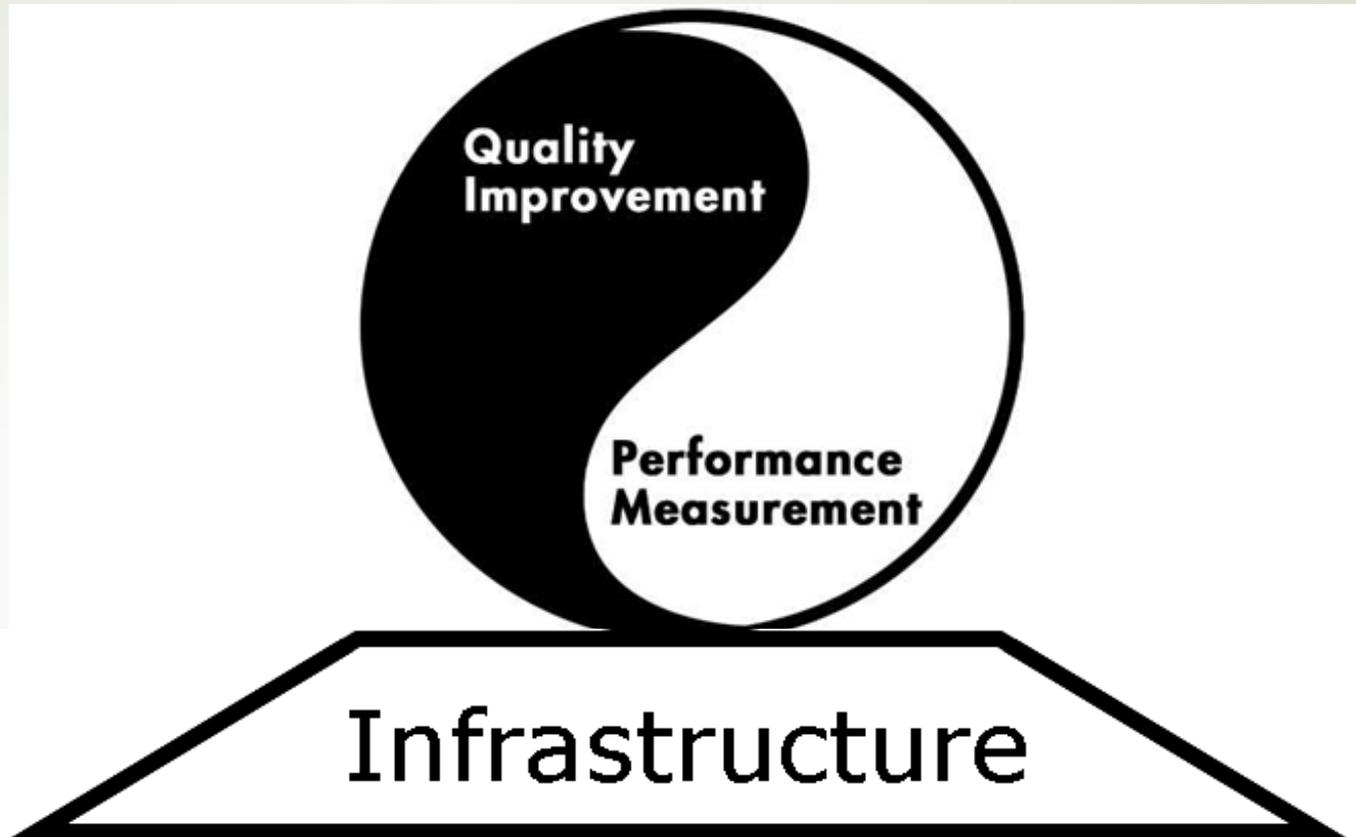
- Metas específicas basadas en mejorar el cuidado de la salud de los pacientes;
- Identificar líderes claves en la clínica u organización para guiar los trabajos de calidad;
- Apoyo gerencial y administrativo al Programa de CQM y al trabajo de calidad;
- Asumir responsabilidad y compromiso (“*accountability*”) con las actividades de calidad;
- Asignación de recursos; y
- Utilizar datos y resultados medibles (*ej.: indicadores de calidad*) para determinar el progreso obtenido, y realizar mejoras que permitan alcanzar las metas establecidas.

Componentes del Programa de Mejoramiento de Calidad

- Infraestructura
- Medidas de Ejecución
- Mejoramiento de Calidad



La infraestructura apoya, sostiene y da continuidad a las actividades y los procesos de mejoramiento de calidad.



Infraestructura

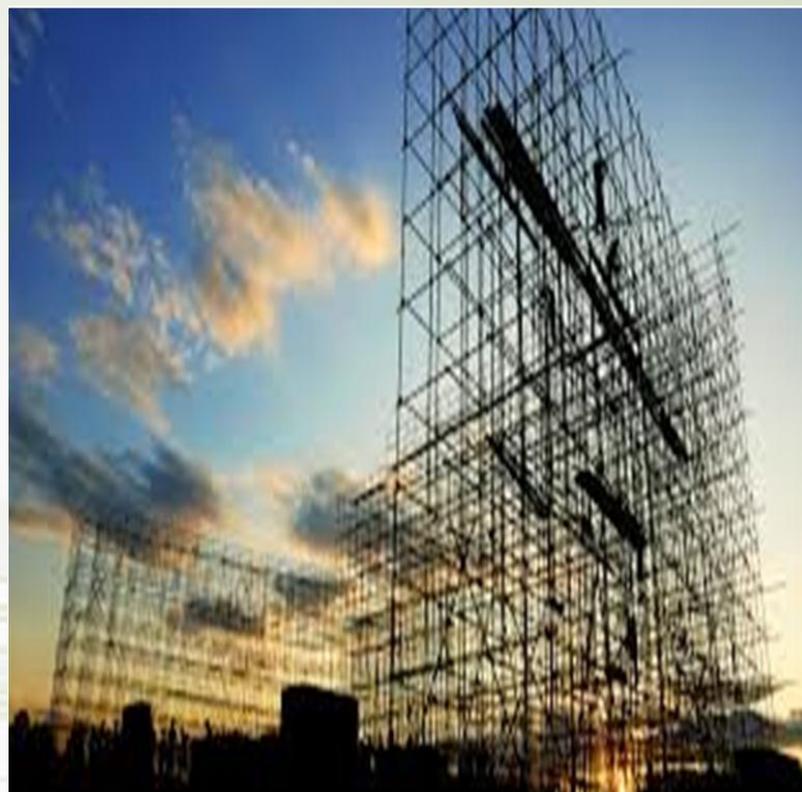
- Componente esencial necesario que hace que un programa de CQM sea exitoso y sostenible.

De esta forma, provee apoyo a los procesos sistemáticos del programa de CQM mediante el respaldo del personal gerencial/administrativo, la designación de recursos y de un liderato clave identificado para desarrollar e implantar todo lo relacionado con el mejoramiento de la calidad.

- En necesaria para planificar, implantar y evaluar las actividades del programa de CQM.

Infraestructura

- Liderato
- Comité de Calidad
- Designación de Personal
- Designación de Recursos
- Plan de Calidad
- Participación de PLWH
- Compromiso y Envolvimiento de la gerencia/administración de la organización/programa y de los principales '*stakeholders*'
- Evaluación del PMC



Liderato para ... el Programa de CQM





Comité de Calidad

- Componente esencial de la infraestructura de un PMC.
- Es un comité permanente y activo, que se reúne con regularidad.
- Su responsabilidad primordial consiste en alinear las prioridades locales con los requerimientos federales.
- Se fundamenta en la participación de todos los sectores.
- Establece la dirección hacia donde se enfocan los esfuerzos y procesos de calidad, mediante el desarrollo del Plan Anual de Calidad y las actividades correspondientes.

Personal Designado

- Personal que es responsable de realizar el trabajo y las tareas relacionadas al mantenimiento y mejoramiento de la calidad; así como, de gestionar los recursos necesarios para realizar dicho trabajo.

Recursos Designados

- Recursos para desarrollar la capacidad para llevar a cabo los trabajos y actividades del programa de CQM (ej.: recopilar datos relacionados a las medidas de ejecución/ desempeño, proveer adiestramiento y A/T a proveedores y sub-recipientes de fondos en todo lo relacionado a calidad, etc.).

Plan de Calidad



- Describe todos los aspectos del Programa de CQM incluyendo: (1) infraestructura; (2) prioridades; (3) medidas de ejecución; (4) proyectos y actividades de mejoramiento de calidad; (5) plan de acción con personas responsables y tiempo de cumplimiento; y (6) evaluación del Programa de CQM.

SHARE
YOUR
VIEW

RAISE
IMPORTANT
ISSUES

HAVE
YOUR
SAY

LIFT UP
YOUR
VOICE

SHARE YOUR
EXPERIENCES

Consumers Shaping Health

Representing consumers on national health issues

- La participación de los consumidores en el proceso de toma de decisiones en el cuidado de su salud ha sido reconocido como un medio para mejorar la protección/seguridad del paciente y la calidad de los servicios.
- La perspectiva y la las expectativas del cliente/consumidor son esenciales para desarrollar un programa de calidad que sea exitoso.
- Esto posibilita el que se tome en cuenta y se incorporen las preferencias de los pacientes; no sólo en la prestación del servicio, sino en las opciones de tratamiento de acuerdo a su realidad particular.

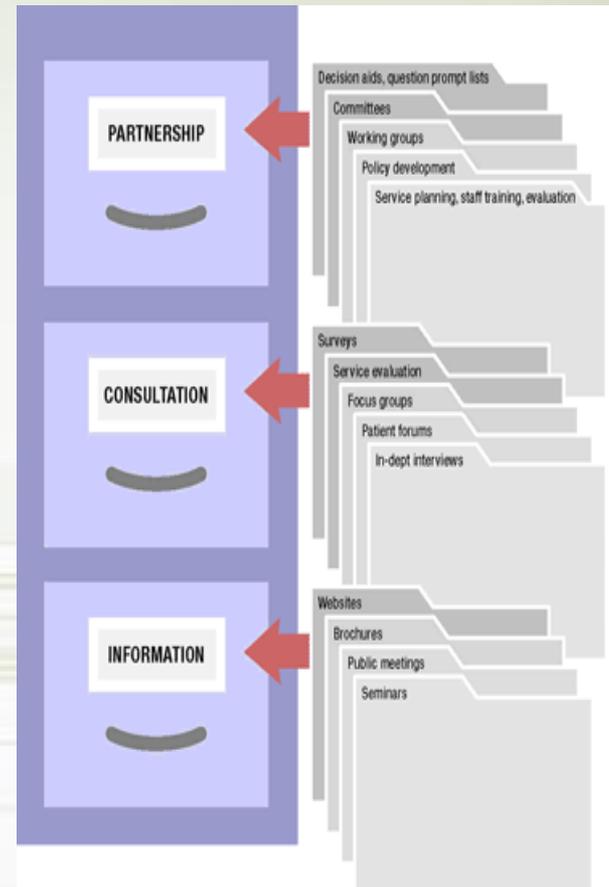
Participación

La participación activa de los consumidores en actividades y procesos de mejoramiento de calidad permite identificar barreras en la utilización y lleva a la prestación de servicios de salud accesibles y efectivos.



Rol del Consumidor

- El Programa de Calidad del Programa RWB/ADAP tiene como propósito el mejoramiento continuo de los servicios clínicos, psico-sociales y de apoyo que se proveen a personas conVIH, para fortalecer el acceso y eliminar las barreras a dichos servicios.
- A tal efecto, se invita a todo participante que recibe servicios a través de los CPTETs, las Agencias Coordinadoras y Red Externa de ADAP a participar de las actividades y procesos de mejoramiento de calidad instituidos por el Programa de Calidad.





**INFRAESTRUCTURA:
COMPOSICIÓN Y ROL DEL
COMITÉ DE MEJORAMIENTO
DE CALIDAD EN EL CPTET**

Expectativas

- Establecer un Comité de Calidad en cada una de las clínicas/CPTETs que tenga representación de los diversos componentes, por ejemplo: administrador/a, farmacia, médico, enfermería, manejo de caso, psicología, TB, ETS, etc.
- Desarrollar, implantar y monitorear el Plan Annual de Calidad para el CPTET.
- Programar reuniones regulares del Comité durante todo el año.
- El Comité debe examinar durante cada reunión el informe más reciente de las Medidas/Indicadores de calidad.
- Documentar la memoria histórica del programa de calidad. Celebrar y reconocer los logros alcanzados.

Expectativa

- Monitorear el nivel de cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos en el Plan de Calidad de su respectivo CPTET.
- Identificar limitaciones/áreas a mejorar para aumentar el nivel de cumplimiento con los indicadores de calidad.
- Desarrollar e implantar proyectos de mejoramiento de calidad.
- Utilizar metodología básica y herramientas de mejoramiento de calidad.
- Establecer mecanismos para diseminar informes, estrategias y logros en el área de calidad.
- Asistir a las reuniones del Comité Integral.

Trabajando en Conjunto con Todas las Disciplinas

¿Quién sabe lo que verdaderamente ocurre en la clínica día-a-día?



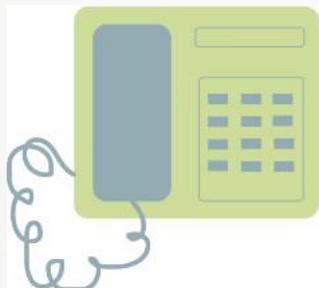
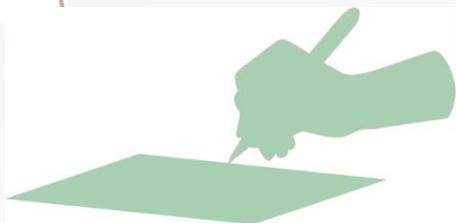
Composición del Comité de Calidad

- ¿Quiénes pueden participar del Comité?
 - Debe estar compuesto de individuos cuyos roles, destrezas y experiencias sean relevantes en implantar y llevar a cabo las actividades de mejoramiento de calidad, según fueron estipuladas en el plan de calidad.
 - Como mínimo se debe incluir representación de cada una de las áreas de servicio que son ofrecidos en el CPTET.





Realizando el Trabajo del Comité



- Identificar un líder o coordinador del comité
- Establecer frecuencia y duración de reuniones
- Documentar ejecución/ progreso
- Establecer canales de comunicación con la gerencia/ dirección del CPTET y con el Programa de Calidad del Programa RWB/ADAP
- Coordinar/colaborar en la capacitación de los miembros del comité en aspectos de mejoramiento de calidad

Responsabilidades del Comité

- Planificación estratégica
- Ser agente de cambio: facilitar la innovación y el cambio
- Proveer dirección y guía a los trabajos de calidad
- Ofrecer sugerencias en la designación de los recursos necesarios para realizar y cumplir con los trabajos de calidad
- Establecer una cultura de calidad en el CPTET

Diseminar Plan de Calidad

4. Diseminar el plan de calidad



Celebrar/Reconocer Logros





REUNIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

¿Qué es una reunión?

- Un encuentro formal o semi-formal de un grupo de personas con objetivos o intereses comunes.
 - Compartir ideas, conocimiento e intereses
 - Objetivos claros
 - Toma de decisiones colectivas
 - Conjunto de acciones para organizar y llevar a cabo una reunión exitosa
 - Frecuencia de las reuniones

Logística de la Reunión del Comité de Calidad

Materiales

- Presentaciones
- Informes
- Minutas
- Evaluación

Documentos de Referencia

- Informes de ejecutorias (CW)
- Plan de Calidad
- Proyecto de Mejoramiento
- Guías de Tratamiento

Logística de la Reunión del Comité de Calidad

Minuta: (fecha, hora, lugar, asistencia)

Tema de la agenda

Breve descripción de los asuntos discutidos

Acuerdos

Persona responsable (si aplica)

Rol del Lider del Comité de Calidad

- Convocar las reuniones
- Preparar la agenda y objetivos
- Enviar recordatorio
- Identificar materiales
- Seguimiento a la minuta
- Llevar un archivo de documentación del Programa de Calidad
- Distribuir el liderato en el comité
- Mantener el interés



Rol de los miembros del Comité

- Participar de la reunión
- Llegar preparados (lectura de minutas)
- Presentar informe de asignaciones
- Participar de la discusión y dar insumo
- Asistir al coordinador/a en la logística de la reunión



Rol de Consumidor

- Difundir en los consumidores los esfuerzos del Comité de Calidad respecto a las mejoras en los servicios.
- Ser portavoz de comentarios y quejas de los pacientes.
- Recomendar a los pacientes a hacer uso de los buzones para depositar quejas y datos sobre su satisfacción con los servicios.
- Aporta ideas sobre barreras, conflictos y posible soluciones al Comité de Calidad.
- Apoyar el proceso de reclutamiento de consumidores para el Comité de Calidad.



“El trabajo de CQI no puede ser la responsabilidad exclusiva de un pequeño grupo de personas en la organización. Adoptar la filosofía de CQI conlleva la participación de todo el personal de la organización.”

HRSA/HAB Quality Management Technical Assistance Manual (2003)

