

GESTION DE LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN EL MODELO DE JAPON

改善



KAIZEN – EPQI – 5 ESES

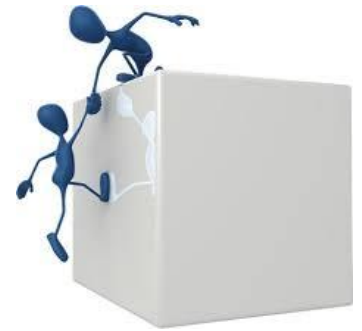
LA GESTION DE LA CALIDAD

- **ES UNA** *UNA TAREA IMPRESCINDIBLE*
- *EXIGE UN ESFUERZO PERMANENTE*
- *LOS COSTOS DE LAS OMISIONES EN LA CALIDAD SON MUCHISIMO MAYORES QUE LOS COSTOS DE IMPLEMENTACION DE LA CALIDAD*
- *LA MALA CALIDAD PUEDE CAUSAR LA RUINA DE LAS ORGANIZACIONES*



¿QUE ES LA CALIDAD?

- “Grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con unos requisitos” (ISO 9000:2000)
- **Lograr la satisfacción del cliente.**
- Calidad es el suministro del 100% de calidad siempre.



¿QUÉ HACER PARA MEJORAR LA CALIDAD?

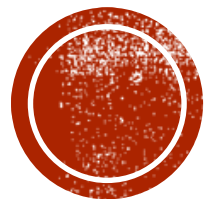
- Capacitar para que cada equipo de trabajo en el proceso total, sea capaz de gestionar su propio plan de mejoramiento continuo



Iniciativa de Mejoramiento Continuo de la Calidad.

Desarrollar en Costa Rica un sistema de Mejoramiento Continuo de la Calidad en el Sector Salud a partir de la implementación de un modelo integral que facilite alcanzar una cultura de excelencia en las organizaciones de Salud





ALIANZA CON JAPON

Por medio de convenio con JICA



Contando con el apoyo de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (Costa Rica), el Centro Nacional para la Seguridad de los Pacientes obtuvo una significativa colaboración, con el objetivo de reforzar los conocimientos en Calidad y Seguridad de los Pacientes.



TOHOKU UNIVERSITY





ASESORIA CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD DEL TOHOKU, DIVISION DE SALUD INTERNACIONAL Y VISITA DE EXPERTOS PARA DESARROLLO DE CAPACITACIONES



EPQI

- **Naruo Uehara, M.D., D. PH.**
- **División de Salud Internacional**
- **(Calidad y Sistema de salud)**
- **Universidad de Tohoku, Escuela de Medicina**

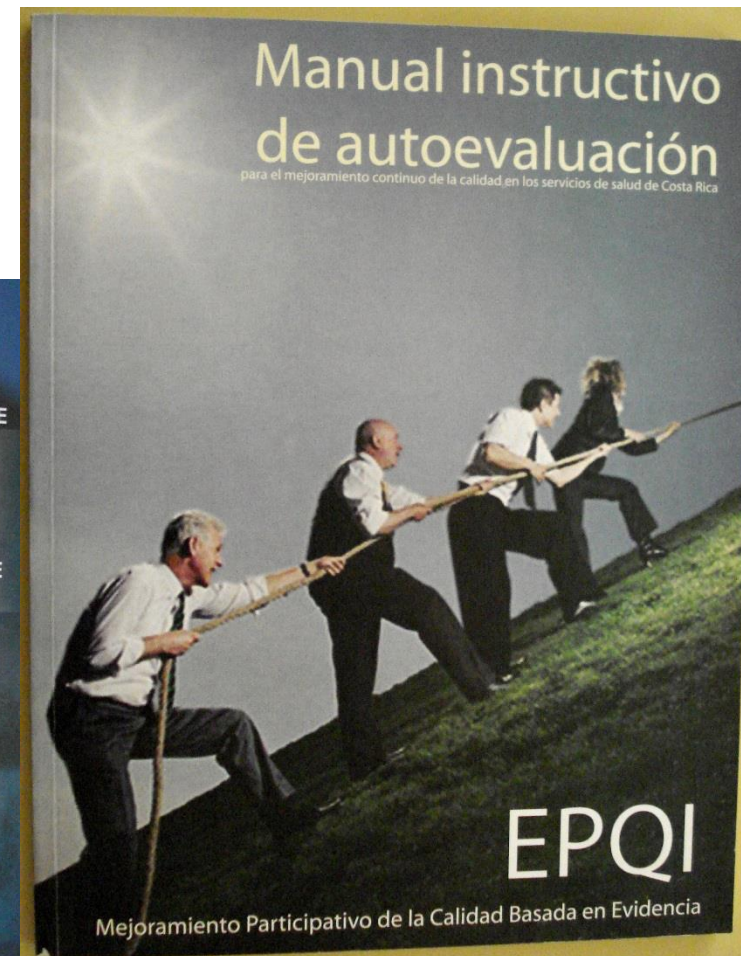
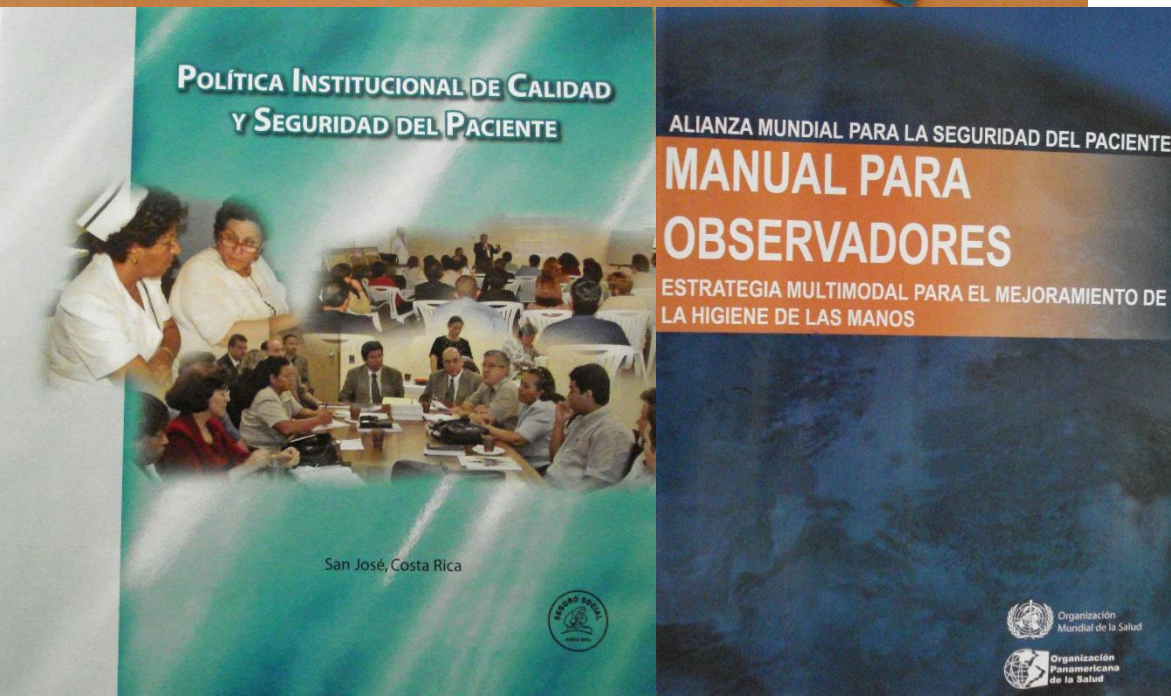


PARTICIPANTES EN EL SENDAI SEMINAR

NOMBRE	AÑO
López Núñez María Elena	2002
Urroz Torres Orlando (Punto focal)	2003
Ugalde Luís Diego	2003
Barquero Marta	2003
Torres Sonia	2003
Sibaja Dionisio	2004
Rodríguez Sancho Ronald	2004
Rodríguez Gustavo	2004
Jiménez Alejandro	2004
Quiroz Pérez Jeannette	2004
Valerio Bernardita	2005
Picado Milagro	2005
Solís Palma Claudio	2005
Rodríguez Herrera Robinson	2006
Viquez Guido Mayela	2006
Salas Peraza Daniel	2006



PUBLICACIONES



Centro Internacional de Capacitación en Calidad de los Servicios de Salud y Seguridad del Paciente

Metas:

Brindar un espacio óptimo para la Motivación, Estudio y Aprendizaje de capacidades clínicas, gerenciales o socio organizacionales que mejoren el desempeño organizacional de la Gestión y Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud y la Seguridad de los Pacientes. Tanto a nivel nacional como internacional.



CCSS—HNN—PNSP

Centro Colaborador de la OPS-OMS y de la División de Salud Internacional de la Universidad de Tohoku (Sendai—Japón)

Fundado por el aporte de la Agencia Internacional de Cooperación del Japón: JICA (Año 2006).

Teléfono: 506—22237780
Fax: 506—2228061



En el año 2008 se capacitaron **2126** funcionarios de salud, pertenecientes a los diversos niveles de complejidad de atención organizada de la CCSS en 59 talleres o reuniones de alto nivel. También se capacitaron equipos del INS. Y acudieron equipos de diversos países hermanos (como Honduras, Panamá, República Dominicana, Perú, Argentina, Colombia) a los talleres internacionales en Atención Limpia y Segura y otros retos globales de la OPS—OMS.

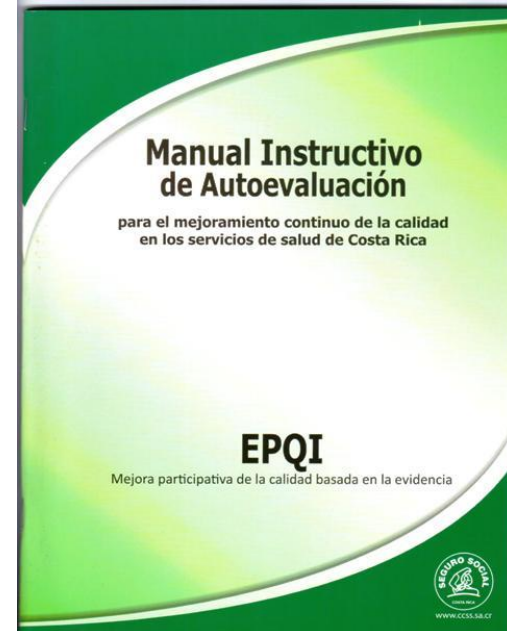


PROYECTOS EPQI AL 2015

- **120 PROYECTOS EPQI-KAIZEN FUNCIONANDO OPTIMAMENTE - DE LOS 220 FORMALMENTE DESARROLLADOS.**



- Manual instructivo de autoevaluación diseñado por expertos de la CCSS y editado por la CCSS



Mejora en la Detección Precoz de Lesiones en Pacientes con pie diabético

SISTEMA DE SALUD INTEGRAL
HOSPITAL DR. ENRIQUE BALTODANO
BRICEÑO
LIBERIA - GUANACASTE

IMPACTO:

Antes de proyecto: 2 a 14 pacientes amputados por año

Luego de proyecto: ausencia de pacientes amputados a la fecha



DISMINUCIÓN DE LA INCIDENCIA DE INFECCIONES POST- QUIRÚRGICAS EN PACIENTES DE ORTOPEDIA

- Servicio de Cirugías, Hospital Monseñor Sanabria
 - Caja Costarricense de Seguro Social
 - Puntarenas, San José, Costa Rica
 - Setiembre 2014

Del 06 de Agosto al 11 de
Noviembre del 2014

EPQ



FOROS Y CONGRESOS SOBRE CALIDAD EN SALUD

- **10 Foros Nacionales sobre Mejoramiento de la Calidad, EPQI y Seguridad del Paciente.**
- **Convención Regional sobre EPQI (2006)**
- **Programa de Capacitación continua.**





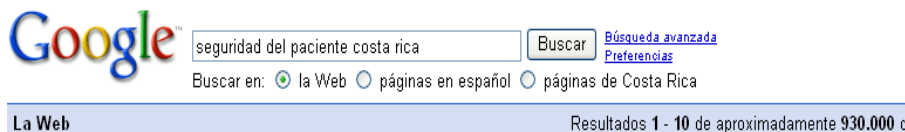
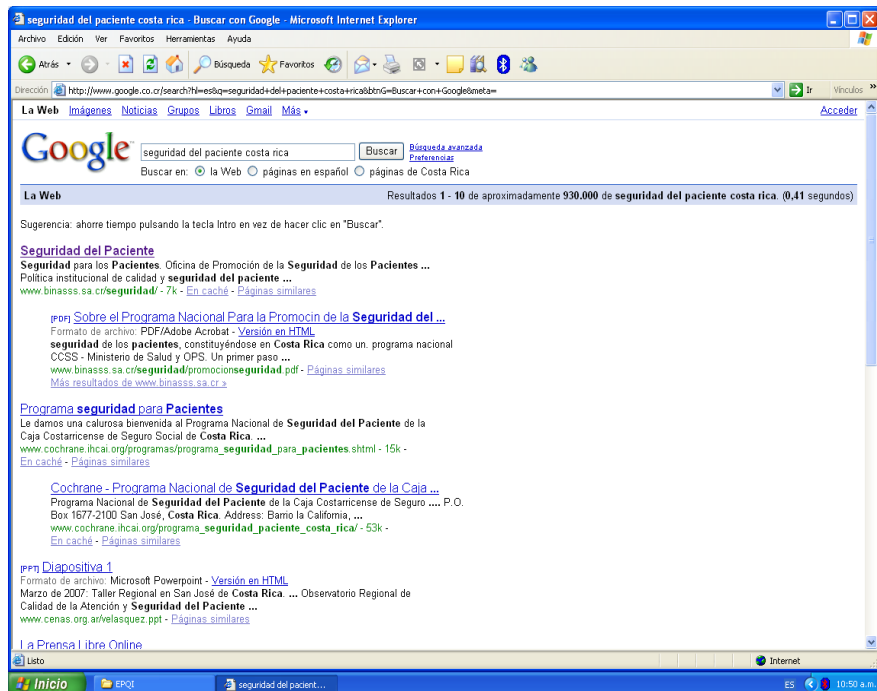
FOROS NACIONALES



INICIATIVA EN EL INTERNET: [HTTP://WWW.BINASSS.SA.CR/SEGURIDAD/](http://www.binasss.sa.cr/seguridad/)



- **Actualización permanente de la información.**
- **Motivación para involucrar la Red de Mejoramiento continuo de la Calidad.**
- **Información sobre talleres, cursos, congresos.**
- **Biblioteca virtual sobre calidad y seguridad del paciente (artículos y enlaces).**



Sugerencia: ahorre tiempo pulsando la tecla Intro en vez de hacer clic en "Buscar".

Seguridad del Paciente

Seguridad para los Pacientes. Oficina de Promoción de la Seguridad de los Pacientes ...

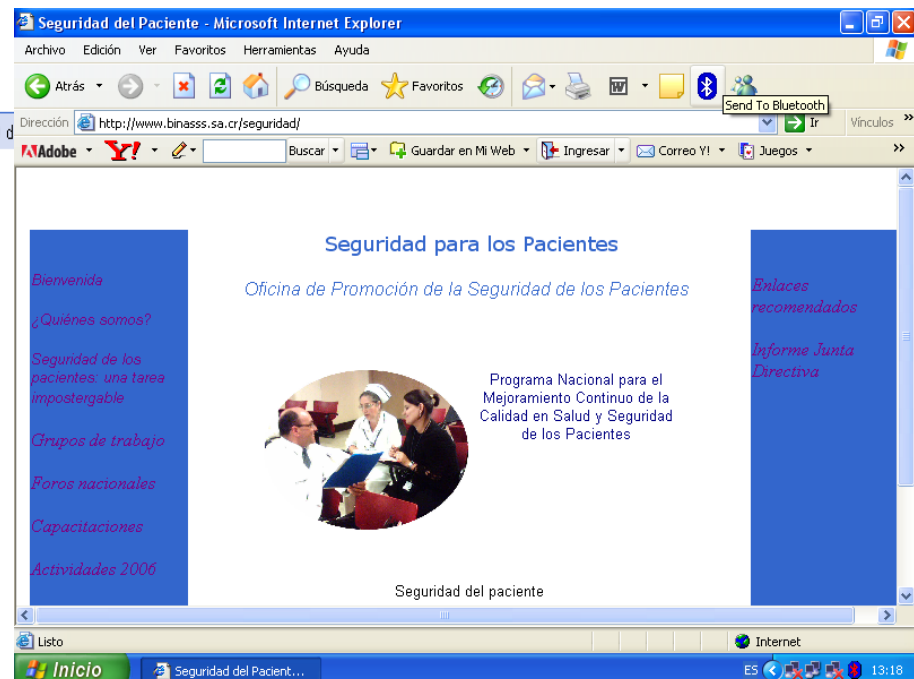
Política institucional de calidad y seguridad del paciente ...

www.binasss.sa.cr/seguridad/ - 7k - [En caché](#) - [Páginas similares](#)

Direcciones electrónicas:

www.binasss.sa.cr/seguridad/

www.cochrane.org/seguridad/



Capacitaciones a profesionales de salud de la CCSS



Patient Safety workshop. Nurses. 24.24. Sept. 06

CAPACITACIÓN A LA RED INSTITUCIONAL DE LACTANCIA MATERNA SOBRE PROYECTOS AUTOGESTIONADOS DE CALIDAD

- CREACION DE PROTOCOLOS SOBRE:
 - Prevención de la deshidratación neonatal
 - Promoción del alojamiento conjunto
 - Capacitación a madres adolescentes o condiciones especiales
 - Orientación a padres y visitantes en servicios de neonatología



EPQI.

Caja Costarricense del Seguro Social.

**MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE EGRESO EN
EL SERVICIO DE NEONATOLOGIA DEL HOSPITAL
NACIONAL DE NIÑOS, MEDIANTE LA
ELABORACIÓN DE LA FICHA DE ALTA
HOSPITALARIA.**

Mayo - Junio 2012.

The background of the slide is a photograph of the Hospital San Rafael de Alajuela. It is a large, modern, multi-story building with a light-colored facade and many windows. In the foreground, there is a paved walkway, some greenery, and a blue metal railing. The text is overlaid on the upper left portion of the image.

MEJORAMIENTO EN LA GESTION DE LA
CADENA DE FRIO Y MANEJO DE LOS BIOLÓGICOS.
SERVICIO DE NEONATOLOGIA,
HOSPITAL SAN RAFAEL DE ALAJUELA.

Caja Costarricense del Seguro Social
Setiembre 2012– febrero 2013

E.P.Q.I.

CAPACITACIÓN A LA RED INSTITUCIONAL DE ATENCION DOMICILIAR SOBRE PROYECTOS AUTOGESTIONADOS DE CALIDAD

- **CREACION DE PROYECTOS EPQI SOBRE:**
 - Optimización de la visita domiciliar
 - Promoción del voluntariado comunitario
 - Capacitación a cuidadores
 - Orientación pacientes para autocuidado
 - Formación de equipos interinstitucionales
 - Egresos hospitalarios hacia la red de salud con criterios de calidad y oportunidad





Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Médica

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Área de Atención Integral a las Personas

2009

SUBSISTEMA DE HOSPITALIZACION, ATENCIÓN Y APOYO DOMICILIAR DE LA CCSS ARTICULADO EN RED PARA LA PERSONA Y SU SISTEMA FAMILIAR



Elaborado por:

Stella Bolaños Varela

Luz Arreola Ramos

Adelaida Mata Solano

Considerando la visión de la Caja Costarricense de Seguro Social hacia el 2025, la Política de Calidad y Seguridad del Paciente aprobada por la Junta Directiva en el Artículo 2º de la sesión N° 8139, celebrada el 22 de marzo de 2007 y las Líneas de Acción de la Gerencia Médica 2007-2012 se formula el presente documento. El mismo, contiene información acerca de los antecedentes y la situación actual de la hospitalización y la atención domiciliar en los ámbitos internacional y nacional.

Además, se establece alianza con los representantes de la **Comisión Institucional de Calidad**, para solicitar su participación en el desarrollo de los cursos EFQM y EPQI (de junio a septiembre de 2008) con el fin de evaluar las modalidades de atención en el





Mejoramiento de la calidad del proceso de egreso en el Servicio Uno de Mujeres, orientado a reducir los reingresos

**HOSPITAL NACIONAL PSIQUIATRICO
DR. MANUEL ANTONIO CHAPUI
CCSS**

MAYO 2012

EPQI

“Optimización en el cumplimiento de metas de la Visita Domiciliar del Asistente Técnico de Atención Primaria (ATAP) del Área de Salud Aguas Zarcas”

Servicio de Enfermería, Caja Costarricense de Seguro Social, Alajuela, Costa Rica, Centro América

Agosto – Diciembre del 2014

EPQI

**MEJORAMIENTO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
EN EL PROCESO DE ABORDAJE NUTRICIONAL DE
LOS ADULTOS MAYORES QUE RESIDEN EN EL
HOGAR DE ANCIANOS DE ATENAS, MEDIANTE EL
REPORTE OPORTUNO DE SUS SINTOMAS.**

Equipo de trabajo EPQI Hogar de
Ancianos Hortensia Rodríguez,
Atenas.

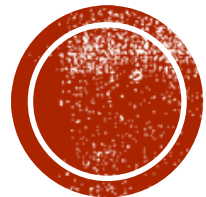
PROCESOS PERMANENTES DE CAPACITACION



PERMANENT TRAINING TO WORK GROUPS ON EPQI TO CREATE QUALITY CIRCLES .Q.C.



Current Focus : Safe domiciliary attention



FORTALECIMIENTO DE LA INICIATIVA POR MEDIO DE LA CREACION DE LA POLITICA INSTITUCIONAL DE CALIDAD

2007

**Acuerdo “Política Institucional de Calidad y Seguridad del Paciente”,
Junta Directiva CCSS,** Artículo 2° de la sesión N° 8139, celebrada el 22 de marzo 2007

LINEAMIENTO 3: PRÁCTICAS DE SALUD BASADAS EN LA EVIDENCIA

**MEJORAMIENTO PARTICIPATIVO DE
LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
SALUD, BASADO EN LA EVIDENCIA**



INICIATIVAS EN EL PRESENTE



1. Monitoreo y asesoría permanente a los grupos que han generado proyectos EPQI Kaizen en todas las zonas, redes y niveles de la CCSS.
2. Talleres EPQI Kaizen avalados por el CENDEISS: al menos 03 talleres al año para generar proyectos autogestionados.
3. Divulgación de información sobre artículos y capacitaciones en gestión de la calidad en los servicios de salud y seguridad del paciente por medio del sitio de internet del programa.
4. Talleres sobre metodología 5 eses y trabajo en equipo.
5. Participación en proyecto de incubación de buenas practicas clínicas en el HNN, titulado: **Optimización de la visita clínica y el expediente de salud.**
6. Divulgación permanente de la política institucional de Calidad y Seguridad del Paciente de la CCSS.



PARTICIPACIÓN EN LA CREACIÓN DEL DOCUMENTO DE LA PROPUESTA DE LA POLÍTICA DE CALIDAD INSTITUCIONAL



PERSPECTIVA FUTURA SEGÚN PAO DE GERENCIA MEDICA



- Divulgación permanente de la política institucional de Calidad y Seguridad del Paciente de la CCSS.
- Monitoreo y asesoría permanente a los grupos que han generado proyectos EPQI Kaizen en todas las zonas, redes y niveles de la CCSS.
- Talleres EPQI Kaizen avalados por el CENDEISS: al menos 04 talleres al año para generar proyectos autogestionados.
- Divulgación de información sobre artículos y capacitaciones en gestión de la calidad en los servicios de salud y seguridad del paciente por medio del sitio de internet del programa.
- Talleres sobre metodología 5 eses, trabajo en equipo, prevención de riesgos clínicos.
- **Divulgación y homologación en otras unidades de la CCS** del en proyecto de incubación de buenas practicas clínicas en el HNN, titulado: Optimización de la visita clínica y el expediente de salud.





**GRACIAS POR SU
ATENCION**