

INSTRUCCIÓN 210/ 2010**Dirección General Adjunta de Calidad en Salud**

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Asunto Evaluación técnico-financiera y de procesos de SICALIDAD 2008.

En el 2009 la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) Unidad Xochimilco, realizó la evaluación de SICALIDAD en las dimensiones técnico-financiera y de procesos de los componentes de seguridad del paciente, calidad de la gestión y proyectos de apoyo y reconocimiento durante el 2008.

Con el fin de analizar las recomendaciones y medidas de mejora que deben ser adoptadas, se dictan las siguientes:

INSTRUCCIONES**1. Objetivos y contenidos de la evaluación.****1.1. Los objetivos específicos de la evaluación fueron:**

- Identificar las fortalezas y debilidades del funcionamiento de los Compromisos de Calidad en Acuerdo de Gestión (AG), Capacitación en Calidad, Premio Nacional de Calidad y Premio Nacional a la Innovación en Calidad en Salud (PNC y PNIC).
- Identificar las unidades hospitalarias de la Secretaría de Salud que ejecutan el Programa de Seguridad del Paciente y las acciones que de éste desarrollan.
- Evaluar el proceso de acreditación de centros de salud y unidades hospitalarias, así como su impacto en la calidad de la atención.
- Evaluar la presencia del Gestor de Calidad en las jurisdicciones sanitarias y hospitales, así como su conocimiento sobre las funciones que debe desempeñar en las distintas líneas de acción de SICALIDAD.
- Identificar las fortalezas y debilidades del proceso para otorgar estímulos a la calidad del desempeño del personal médico, de enfermería y odontología, y su vinculación con SICALIDAD.

1.2. Contenido de la evaluación.

Se seleccionó una muestra de diez Servicios Estatales de Salud (SESA), los servicios de salud del DF, un Hospital Federal y un Instituto Nacional; posteriormente se identificaron proyectos financiados y no financiados. La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCE) a través de la Dirección General Adjunta de Calidad en Salud (DGACS), facilitó el acceso a la información de los proyectos.

1.3. Con la información obtenida en la evaluación se realizó una caracterización general y un análisis de contenido de los proyectos sometidos a evaluación durante el 2008, cuyos ejes de análisis fueron: procedimientos de selección de proyectos, asignación de recursos y

avances que reportan las unidades de atención. Se realizaron análisis diferenciados de las partidas presupuestales, Reglas de Operación, convocatorias, criterios de evaluación, proyectos, reportes de avances y ministraciones. La evaluación de procesos de SICALIDAD tuvo un abordaje cualitativo y otro cuantitativo.

2. Recomendaciones y acciones de mejora

A continuación se enlistan las recomendaciones planteadas por la evaluación externa y las acciones de mejora emprendidas o previstas a realizar durante el año 2010.

2.1 Acuerdos de Gestión

| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|--|---|
| 2.1.1 Incrementar el presupuesto destinado para AG, promover que el financiamiento se distribuya equitativamente por tipo de gasto y agilizar la llegada oportuna de los recursos financiados. | <ul style="list-style-type: none"> • Previsión de incremento para presupuesto 2011 • Insistencia en que los proyectos recomendados puedan ser financiados por las entidades federativas, especialmente por los Regimenes Estatales de Protección Social en Salud (REPS). • Se han reducido los plazos en la convocatoria del año 2010 con el fin de agilizar la entrega de recursos a las entidades federativas. |
| 2.1.2 Seleccionar proyectos de AG con base en un calendario por regiones del país y brindar mayor asesoría a las unidades de atención Interesadas en postular proyectos de AG. | <ul style="list-style-type: none"> • Al largo del año 2009 y 2010 se viene incluyendo la capacitación para la elaboración de proyectos en todos los cursos destinados a Gestores de Calidad. |
| 2.1.3 Fortalecer la figura del Responsable Estatal de Calidad (REC) en la validación y preselección de proyectos de AG participantes. | <ul style="list-style-type: none"> • En la convocatoria y proceso para seleccionar proyectos de los años 2009 y 2010, se ha incorporado la valoración previa del Responsable Estatal de Calidad (REC) |

2.2 Capacitación en Calidad

| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|--|---|
| 2.2.1 Privilegiar en la selección de proyectos de capacitación enfocados a calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Todos los proyectos de capacitación deben estar vinculados a SICALIDAD para poder ser evaluados. |
| 2.2.2 Agilizar el transito de los recursos para los proyectos de capacitación en calidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Se han reducido los plazos en la convocatoria del año 2010 con el fin de agilizar la entrega de recursos a las entidades federativas. |
| 2.2.3 En los SESA, formar expertos de calidad para que repliquen la capacitación del estado. | <ul style="list-style-type: none"> • La convocatoria 2010 de proyectos de capacitación, requiere de proyectos centralizados destinados a la diseminación |

| | |
|---|---|
| <p>2.2.4 La DGCES formule una agenda de capacitación con tres líneas generales: programa de SICALIDAD, temas de calidad y capacitación técnica.</p> | <p>de la capacitación en las unidades médicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los proyectos de capacitación deben estar vinculados a SICALIDAD para poder ser evaluados. |
|---|---|

2.3 Premio Nacional de Calidad y Premio Nacional a la Innovación en Calidad en Salud

| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|--|---|
| <p>2.3.1 Participar en el seguimiento de la entrega de los recursos financieros a los ganadores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Para el año 2010 la DGCES se interesará en relación con la entrega efectiva de los recursos para las unidades ganadoras del premio. |
| <p>2.3.2 Dar cumplimiento a los plazos fijados en la convocatoria.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Sólo con carácter excepcional se autorizan prorrogas para el plazo fijado en la convocatoria del Premio. |

2.4 Programa Seguridad del Paciente (PSEP) y Campaña "Está en tus manos"

| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|--|--|
| <p>2.4.1 La DGCES y la DGACS deberán fortalecer, a través de los REC, la capacitación del personal operativo sobre el PSEP y campaña "Está en tus manos", así como los mecanismos de supervisión, evaluación y seguimiento de ambos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • En desarrollo la medición de apego a la campaña "Está en tus manos". |
| <p>2.4.2 La DGCES, la DGACS y a los SESA deben dar mayor difusión a los derechos del paciente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Los Derechos del paciente son promovidos de manera continua por los avales ciudadanos en las unidades médicas. |
| <p>2.4.3 Los SESA y los REC deberán ampliar la difusión de PSEP y la campaña "Está en tus manos" entre los usuarios de los servicios de salud y familiares.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • LA DGCES promoverá durante el año 2010 el beneficio de la campaña "Está en tus manos" entre los usuarios. |

2.5 Acreditación

| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|--|--|
| <p>2.5.1 La DGCES, la DGACS y los SESA, deberán recuperar las buenas prácticas de las acciones que realizan los responsables de calidad y difundirlas entre las unidades de atención para favorecer la acreditación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Iniciado en el año 2010 el Programa de medición de impacto de la acreditación. |

| | |
|--|---|
| <p>2.5.2 Fortalecer las condiciones de estructura de las unidades de atención y difundir entre las unidades de atención; dar mayor difusión al Manual de Acreditación entre todo el personal de las unidades de atención, mostrando los efectos de las intervenciones de cada grupo profesional, y laboral en el logro de la acreditación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El manual de acreditación se encuentra incorporado a la página web de la DGCES. • La encuesta a los profesionales aplicada en el 2009, ha incorporado un rubro específico para la medición de la acreditación. |
| <p>2.5.3 La DGCES y la DGACS revisarán los formatos de las cédulas de evaluación de la página web. En coordinación con los REC, definirán instrumentos de seguimiento y medición del impacto de la acreditación en la calidad de la atención.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Como resultado de la Reunión Nacional de Acreditación anualmente desde el 2007 se han actualizado las cédulas de acreditación. |
| <p>2.5.4 En coordinación con la DGACS, los REC den mayor seguimiento a las unidades acreditadas para garantizar los estándares de calidad que permitieron su acreditación, y mayor supervisión en las no acreditadas para que lo logren.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • En el año 2009 se aplicó la "Cédula de Evaluación de medio camino SICALIDAD" destinada a garantizar la calidad de las unidades acreditadas. Asimismo para el año 2010 se ha establecido un nuevo procedimiento de garantía de la calidad para la re-acreditación de las unidades médicas. |

2.6 Responsables Jurisdiccionales de Calidad (RJC) y Gestores de Calidad (GC)

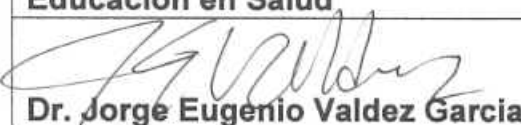
| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|---|--|
| <p>2.6.1 Para mejorar el funcionamiento de SICALIDAD, que los SESA ubiquen al RJC en un nivel específico, con enlace en la estructura central de los SESA y las unidades de atención y con responsabilidad definida. Ofrecerles cursos de capacitación sobre sus funciones, asignarles espacios físicos, recursos materiales y, en general, mejores condiciones de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • SICALIDAD reguló la función de los Gestores de Calidad mediante la Instrucción 118/2008. |
| <p>2.6.2 La DGCES y la DGACS deberán brindar más asesoría y capacitación al personal de los SESA, en especial a los RJC, sobre SICALIDAD.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • En todos los Estados de la Republica se viene desarrollando un programa de capacitación a los de calidad. |
| <p>2.6.3 La DGCES, la DGACS y los SESA, establecer algún estímulo a los Gestores de Calidad exitosos, recuperar las buenas prácticas y socializarlas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • En los foros estatales que se vienen promoviendo por SICALIDAD se destacará las buenas prácticas de los Gestores de Calidad. |
| <p>2.6.4 Reiterar a los responsables de los SESA y a los REC para fortalecer la</p> | <ul style="list-style-type: none"> • La Red SICALIDAD integrada por 11,700 participantes ha incorporado de manera |

| | |
|---|---|
| transmisión de información sobre calidad, y se aseguren de que los Gestores de Calidad, en el nivel operativo, dispongan de ella en forma permanente. | específica a todos los Gestores de Calidad. |
|---|---|

2.7 Programa de estímulos

| Recomendaciones | Acciones de Mejora |
|--|---|
| 2.7.1 La DGCES y la DGACS valoren la ampliación de la participación en el programa de otro personal (por ejemplo laboratoristas, secretarial) de las unidades de atención y que inciden en la mejora de la calidad de la atención. | <ul style="list-style-type: none"> La normatividad vigente en materia del programa de estímulos aprobada por Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) a incluido a nuevos profesionales como beneficiarios del Programa de estímulos. |
| 2.7.2 La DGCES y la DGACS definan acciones específicas para que los comités locales retroalimenten a los participantes sobre sus fortalezas y debilidades, y los argumentos del dictamen, sean aprobados o no. | <ul style="list-style-type: none"> Durante el año 2010 se promoverá que los Gestores de Calidad favorezcan la retroalimentación para todos los participantes de la unidad en el programa de estímulos. |
| 2.7.3 Revisar la página Web del Programa, en su diseño y operación para hacerlo más amigable y con el desarrollo tecnológico para captar todas las demandas de información. | <ul style="list-style-type: none"> Durante el año 2009 se ha actualizado la página Web para el Programa de estímulos dentro de la DGCES. |

México, D.F., a 31 de marzo de 2010.

| | |
|---|---|
| VºBº | |
| El Director General de Calidad y Educación en Salud | El Director General Adjunto de Calidad en Salud |
|  |  |
| Dr. Jorge Eugenio Valdez García | Mtro. Antonio Heras Gómez |