

ELABORACIÓN PLANES DE MEJORA:

Actividad 1 Y 2

Lorena Ramírez C.
Consultora UNFPA-LACRO

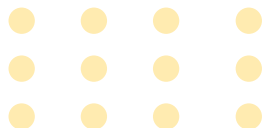


Monitoreo y evaluación de la calidad



MEJORA CONTINUA

COMPROMISO DEL MINISTERIO DE SALUD Y EQUIPOS
LOCALES DE LOS CENTROS DE SALUD CON LOS
ESTÁNDARES REGIONALES



Etapas del plan de mejora

| ETAPAS | ASPECTOS RELEVANTES A CONSIDERAR |
|-----------------------------------|---|
| Identificar problemas | Evaluación de la calidad con 4 instrumentos: Encuesta Directores, encuesta Proveedores; encuesta de salida de adolescentes usuarios atendidos y pauta de observación y lista de verificación para inventario de los establecimientos de salud. Adicionalmente se suma encuesta cobertura. |
| Diseñar el plan de mejora | Analizar las diferencias del resultado de los instrumentos y las razones que explican un desempeño insatisfactorio de los estándares y sus criterios. Priorizar los estándares más relevantes para el centro y país. Identificar las acciones que dentro del plan son de responsabilidad del centro o de otros niveles. |
| Ejecutar el plan de mejora | Identificar acciones, grupos personas, recursos adicionales y niveles de responsabilidad que intervienen en la mejora y planear el seguimiento y resultados del plan de mejora. |

Etapas del plan de mejora



Metodología: Trabajo grupal

Se conforman grupos de trabajo: cada grupo nombra un Secretario/a que toma notas del trabajo realizado por el grupo de acuerdo a lo solicitado en la actividad y un moderador que facilita que todos participen y se centren en el logro de la actividad en el tiempo definido.



Materiales:

- Informe resultados por centro de salud participante del piloto evaluación estándares de la calidad.
- Documento : Estándares de calidad para mejorar los servicios de salud sexual y reproductiva para adolescentes en América Latina y el Caribe. UNFPA LACRO, 2016.
- Guía de trabajo.



Técnicas:

- Tormenta de ideas
- Técnica de grupo nominal



Productos esperados:

- Identificar los estándares y criterios insuficientes y analizar posibles razones que podrían explicar estos resultado. ¿Por qué?
- Priorizar los estándares más relevantes a considerar en un plan de mejora.
- Tomar una decisión consensuada entre niveles que favorecen la adhesión y cumplimiento de estándares de calidad.
- Definir las acciones del plan de mejora: actores, acciones, recursos y necesidad de apoyo técnico.
- Identificar elementos para seguimiento de las acciones propuestas.
- Incorporar acciones efectivas en el proceso de escalamiento país.
- Dejar capacitada instalada en los equipos de salud y ministerio de Salud, para su apropiación del modelo de Calidad.

Recordatorio actividad para priorizar estándares de calidad para incluir en planes de mejora




POR EJEMPLO:

Actividad N° 1: Trabajo grupal

- En grupo analizan los resultados de cumplimiento de los estándares de calidad del país y de su Centro de Salud reportados en el “Informe resultados piloto evaluación estándares de la calidad”.
- Es importante centrar el análisis, no solo en comparar los resultados por estándar o instrumento, sino en explorar las razones que podrían explicar los resultados insuficientes de la calidad.
- Utilizar la técnica de Tormenta de ideas, que permite recoger la percepción de todos los miembros del grupo.
- Cada integrante escribe las frases (razones) en una hoja y luego, las listan en la pauta de trabajo (guía) de manera que todos pueden ver las razones.
- Luego de apuntadas todas las razones, eliminen las que se repiten y mejoren la redacción de éstas.
- De esta manera se obtiene una lista de posibles razones de los resultados alcanzados, que podrían ser transformadas en acciones en su plan de mejora.

| Nombre Estándar | Criterios | Razones que explican los resultados insatisfactorios. ¿Por qué? |
|-----------------|-----------|---|
| Estándar 1 | 1 | Porque el centro atiende público general. |
| Estándar 2 | | |
| Estándar 3 | | |
| Estándar 4 | | |
| Estándar 5 | | |
| Estándar 6 | | |
| Estándar 7 | | |
| Estándar 8 | | |

En el establecimiento de salud existe un cartel que indica que hay un servicio de salud para adolescentes, menciona los horarios de atención del servicio adolescentes, este es visible desde la calle.

Posible solución:  Un cartel donde se mencionan todas las poblaciones que atienden y horarios.

POR EJEMPLO:

5 personas participan de esta actividad y le asignan cada uno un valor de 1 al 3.

- Una vez identificadas las razones, **se priorizarán los estándares que son más relevantes, de acuerdo al conocimiento y experiencia de cada participante.**
- Se utiliza *la Técnica de grupo nominal*, donde cada integrante le asigna a cada estándar **un valor del 1 al 3, usa “1” como clasificación menos importante y “3” al más importante.**
- Luego se suman los puntajes obtenidos por cada Estándar, de esta manera se **obtienen los estándares más importantes por consenso de grupo en base al conocimiento y experiencia individual.**

| Nombre Estándar | Criterios | Priorización asignada por cada integrante grupo | Total, valor obtenido de la sumatoria de puntajes otorgados |
|-----------------|-----------|---|---|
| Estándar 1 | xxxxxxx | 1+3+2+2+3 | 11 |
| Estándar 2 | xxxx | 3+2+1+1+1 | 8 |
| Estándar 3 | xxxxx | 3+2+3+2+2 | 12 |
| Estándar 4 | xxx | 2+1+1+1+2 | 7 |
| Estándar 5 | xx | 3+3+1+2+1 | 10 |
| Estándar 6 | xxxxxxx | 3+3+3+2+3 | 14 |
| Estándar 7 | xxx | 1+2+1+3+2 | 9 |
| Estándar 8 | xxxxxx | 2+1+2+2+1 | 8 |

Actividad N° 2:



Seleccione los 5 estándares que obtuvieron más altos puntajes en la actividad N°1. Anótelos en la planilla y priorice nuevamente los estándares en base a los siguientes criterios:

- **Relevancia:** aquellos estándares cuya intervención, en los plazos acordados, conlleva un impacto importante en los resultados.
- **Pertinencia:** aquellos que son significativos para su institución y para el ministerio de Salud, por ejemplo, que están incluidos en sus planes estratégicos y políticas de salud.
- **Factibilidad:** aquellos estándares que efectivamente se pueden desarrollar en un plan de mejora, en un tiempo determinado y con recursos posibles de obtener.

Cada integrante le asigna un valor a cada estándar de 1, 2 o 3 de acuerdo a los criterios de priorización (Relevancia, pertinencia y factibilidad), donde 1 es menos prioritario, 3 tiene más prioridad.

Ahora las personas le asignan a cada Estándar un valor del 1 al 3, evaluando la importancia de cada estándar según los criterios Relevancia, Pertinencia y Factibilidad.

| Criterios de priorización | Estándar N°6 | Estándar N°3 | Estándar N°1 | Estándar N°5 | Estándar N°7 |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Relevancia | 2+2+3+3+3=13 | 1+2+2+3+1=9 | 2+3+3+3+3=14 | 3+2+1+3+1=10 | 1+1+1+1+2=6 |
| Pertinencia | 3+3+3+3+3=15 | 3+2+3+2+3=13 | 3+3+3+2+3=14 | 2+1+2+2+1=8 | 1+1+2+2+1=7 |
| Factibilidad | 3+3+3+3+2=14 | 3+2+2+3+3=13 | 3+3+3+3+3=15 | 2+2+2+2+1=9 | 1+1+1+1+2=6 |
| TOTAL | 32 | 25 | 29 | 27 | 19 |

ANALIZA LOS CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN EN EL SENTIDO DE LA FECHA.

- Discutan los valores extremos que se pueden producir y que se alejan la mayoría, aportando a la reflexión los argumentos de las personas que calificaron con nota que se aleja del promedio, luego vuelvan a valorar ese punto.
- Liste los 3 Estándares con mejor puntaje en orden decreciente. Estos son los estándares priorizados, por consenso grupal:
- Luego presentan las principales conclusiones en plenario. Para ello se seleccionaran al azar algunos grupos, 5 minutos para presentar las principales conclusiones en plenaria.



En el ejemplo los Estándares más relevantes por consenso técnico del grupo son:

1. Estándar N° 6, Equidad.
2. Estándar N°1, Conocimiento de las personas adolescentes sobre salud.
3. Estándar N°5, Entorno físico y equipamiento de los establecimientos de salud.

GRACIA

S



 lac.unfpa.org
 lac.unfpa.org

 [unfpalac](https://www.youtube.com/unfpalac)
 [unfpa.lac](https://www.facebook.com/unfpa.lac)
 [unfpa_lac](https://twitter.com/unfpa_lac)