



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

SALUD
Secretaría de Salud

Política de calidad para el ISESALUD

14 de marzo de 2024

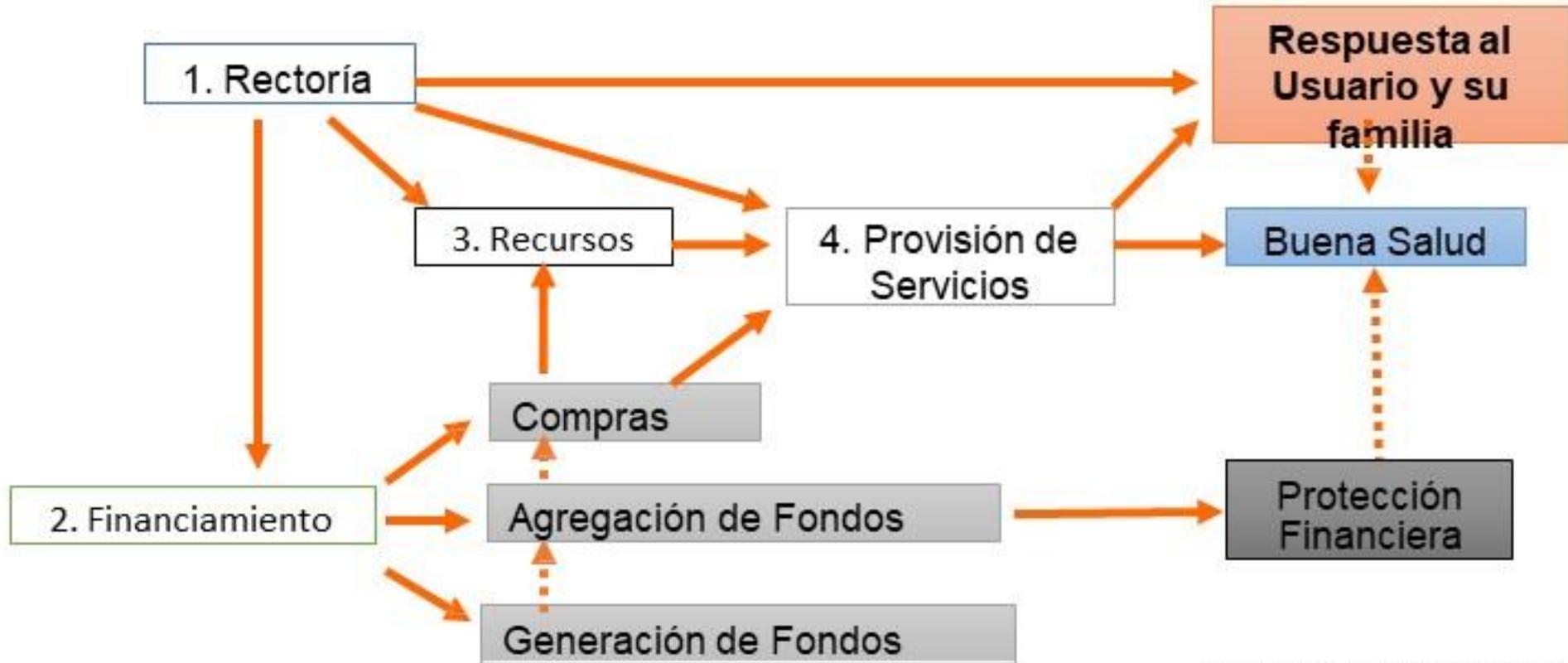


... para empezar

“Entérese de una vez... ya no es cuestión de ciclos de tiempos buenos y malos. Ya no podemos cerrar las escotillas y esperar sobrevivir, como si esto fuera una tormenta pasajera mas... Sobrevivirán los que encuentren una forma de participar en esta carrera cada vez mayor por la competitividad... con recursos, particularmente los gerenciales, sumamente limitados; y fondos que no son suficientes para permitirnos realizar experimentos riesgosos. Debemos tomar decisiones correctas esta vez, o prepararnos para afrontar las consecuencias.....”

Eliyahu M. Goldratt. La Carrera

Funciones de un sistema de salud



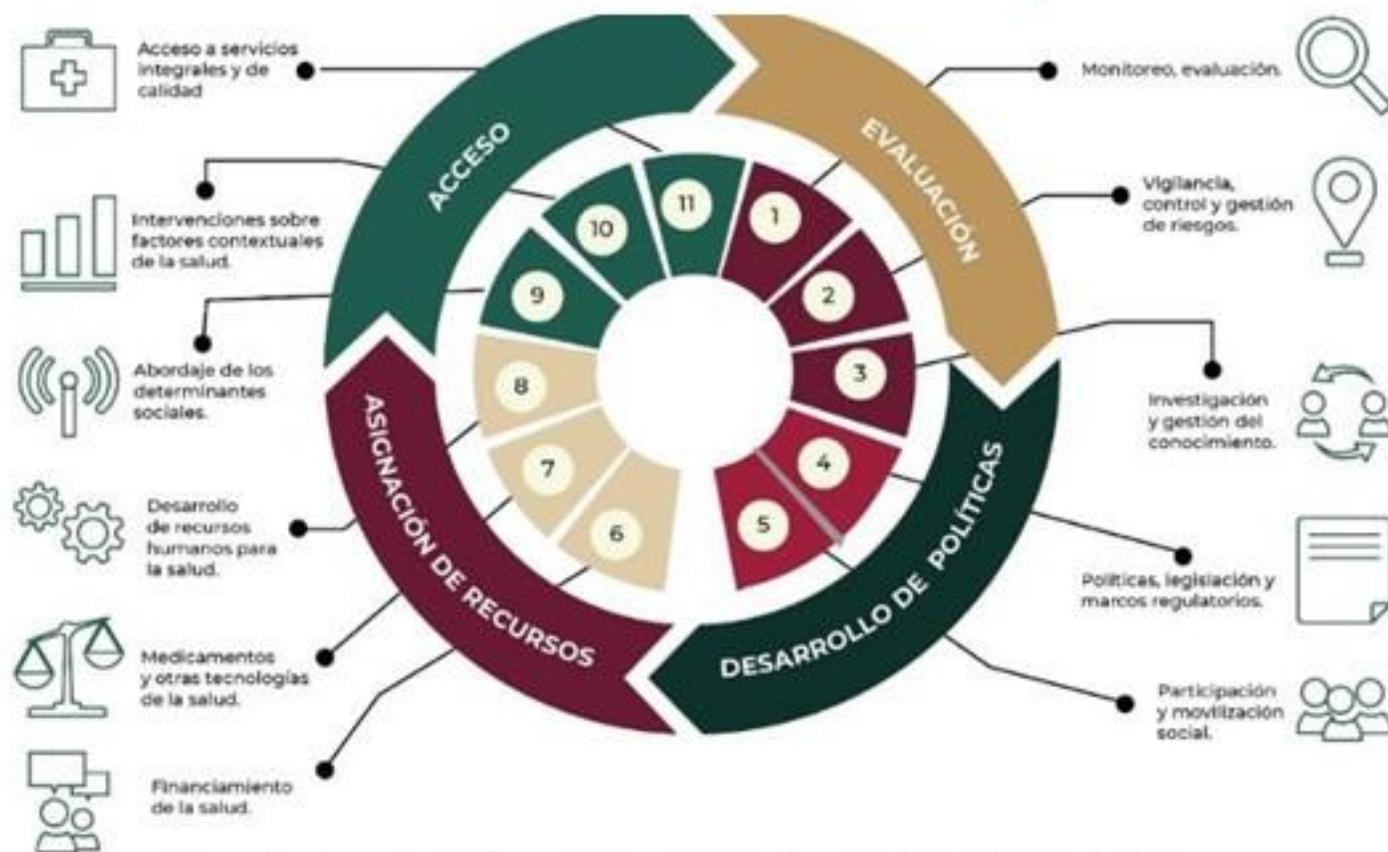
OMS Informe Mundial de la Salud 2000



Organización de los servicios de salud



Funciones esenciales de salud pública



Lineamientos estratégicos del Servicio Nacional de Salud Pública, 2023



Importancia

FUNCIÓN DE CALIDAD

Impulsar la Cultura

Organizacional

Desarrollo de la gestión de calidad

- Evaluación, análisis participativo, sistémico de evidencias
- Acciones efectivas, anticipadas para diseño o mejora continua de los procesos

Realización de las

necesidades y expectativas

actuales y futuras de

Usuarios y

Prestadores de Servicios

Certificación

INFORME 2023 - CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD



El proceso de mejora continua



INFORME 2023 - CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD

Diagrama de la calidad continua en servicios de salud



Dimensiones de la calidad en Salud

DIMENSION

Efectividad

Capacidad de producir el **BENEFICIO**

Variable

- Respuesta Clínica
- Sobrevida
- Muerte
- Calidad de Vida

DIMENSION

Seguridad

Capacidad de evitar o limitar los **DAÑOS** no intencionales inducidos por nuestras acciones

Variable

- Riesgo
- Error
- Falla, Casi Falla
- Evento Adverso
- Complicación
- Secuelas
- Sobrevida
- Muerte

DIMENSION

Eficiencia

Capacidad de incrementar el **APROVECHAMIENTO** de recursos con el máximo **BENEFICIO** posible

Variable

- Costo Beneficio
- Costo Efectividad
- Costo Utilidad

DIMENSION

Respeto, Equidad

Capacidad de proveer servicios en consideración de **DERECHOS HUMANOS** y sin variaciones por efecto de **CARACTERÍSTICAS PERSONALES**

Variable

- Derechos
- Variaciones del manejo

INFORME 2023 - CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD



BAJA CALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO

SALUD
Secretaría de Salud

Dimensiones de calidad desde la perspectiva de Satisfacción del usuario

DIMENSION

Amabilidad

Capacidad de generar confianza a través de interacciones amigables entre personal y usuarios

Variable

- Resolución de Quejas y conflictos
- Cultura, Lenguaje

DIMENSION

Oportunidad

Entregar el servicio requerido en el momento requerido a la velocidad del flujo requerido

Variable

- Tiempos de Espera
- Diferimientos
- Tiempos de ciclo

DIMENSION

Información

Información clara y suficiente (oral o escrita) sobre los servicios y el diagnóstico, pronóstico o tratamiento de su enfermedad

Variable

- De la Enfermedad.
- De los Servicios

DIMENSION

Oferta

Disponibilidad del servicio medico requerido de acuerdo a sus necesidades

Variable

- Cobertura (intervenciones, productos)
- Gasto de bolsillo

DIMENSION

Acceso

Dificultad o facilidad relacionada con la obtención del servicio (ej.

Requisitos, trámites, horarios, ventanillas, distancias).

DIMENSION

Ambiente

Integridad, Funcionalidad, Seguridad, Orden, Limpieza de instalaciones

INFORME 2023 - CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUDC



BAJA CALIFORNIA
GOBIERNO DEL ESTADO

SALUD
Secretaría de Salud

Calidad con abordaje de perfil Epidemiológico

DETERMINANTES													
AMBIENTE		Contaminación. Aire, Agua, Tierra.					Contaminación. Aire, Agua, Tierra.						
ESTILOS DE VIDA	Adicciones, Drogas, Alcohol, Tabaco					Alimentación	Sedentarismo		VS activa				
BIOLOGIA						Cáncer colon, hígado, estomago, respiratorio, linfoma, leucemia	Obesidad			Problemas Respiratorios RN, malf. cong. (cardio, neuro), Sepsis, Prematurez	<1		
						VIH, Tuberculosis Hepatitis Viral				Embarazo adolescente	10 a 14		
	Hepatitis crónica, alcohólica, fibrosis, cirrosis, insuficiencia hepatica cronica	Lesiones. Asalto, Asfixia, Suicidio, Transporte	Influenza, Neumonía	EPOC			Cardiopatía isquémica, EVC, E. Hipertensiva	Diabetes	Enfermedad Renal Crónica		15 a 34		
											35 a 54		
										55 a 74			
										>75			

INFORME 2023 - CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD



Áreas de oportunidad en el abordaje de la calidad de los servicios de salud



Abordaje de la calidad desde la perspectiva de cultura de organización el (cliente interno).



Introducción de abordaje de social y conductual.



Actividades con enfoque de sustentabilidad.



Mi táctica es mirarte

Aprender cómo eres

Quererte como eres

Mi táctica es hablarte y escucharte

Construir con palabras un puente indestructible

Mi táctica es quedarme con tu recuerdo

De no se cómo ni se con qué pretexto, pero quedarme contigo

Mi estrategia que nos necesitamos

Y saber que eres franca

Y que no nos vendamos simulacros

Para que entre los dos no haya telón ni abismos

Mi **estrategia** es en cambio más profunda y más simple

Mi **estrategia** es que un día cualquiera, no se cómo ni sé con qué pretexto por fin nos necesitamos

Gracias por su atención



**BAJA
CALIFORNIA**
GOBIERNO DEL ESTADO

SALUD
Secretaría de Salud