



PERÚ

**Ministerio
de Salud**

**DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD DE LAS PERSONAS
DIRECCIÓN DE CALIDAD EN SALUD**

POLITICAS NACIONALES DE CALIDAD EN SALUD

Septiembre, 2008

LIMA - PERÚ

1. Alcance de la Política Nacional de Calidad

A fines del año 2001 se inició el proceso de formulación sectorial de la política pública de calidad en salud. Este proceso tuvo un primer nivel de concreción en la publicación del Documento Técnico del Sistema de Gestión de Calidad en Salud del Ministerio de Salud, aprobada por RM N° 768-2001-SA/DM. Posteriormente la política de calidad en salud sufre modificaciones contenidas en la nueva versión Documento Técnico en mención aprobado por RM N°519-2006/MINSA.

A su vez, durante el año 2007 se formula el Plan Nacional Concertado de Salud aprobado por RM N° 589-2007/MINSA que define los siguientes Lineamientos de Política de Salud para el periodo 2007 – 2020

1. Atención integral de salud a la mujer y el niño privilegiando las acciones de promoción y prevención
2. Vigilancia, prevención y control de las enfermedades transmisibles y no transmisibles
3. Aseguramiento Universal
4. Descentralización de la función salud a nivel del Gobierno Regional y Local
5. Mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad
6. Desarrollo de los Recursos Humanos
7. Medicamentos de Calidad para todos y todas
8. Financiamiento en función de resultados
9. Desarrollo de la rectoría del sistema de salud
10. Participación ciudadana en salud
11. Mejora de los otros determinantes de la salud

Si bien estos Lineamientos de Política esta formulado bajo un enfoque de calidad, esto es, la calidad como atributo fundamental subyace a todos y cada uno de ellos, el Quinto Lineamiento de Política aborda directamente el desafío de la calidad de la atención de salud. En tal sentido la presente Política Nacional de Calidad en Salud busca desplegar y precisar este lineamiento de política, con el propósito de facilitar su análisis y principalmente su implementación a nivel de la organizaciones del sector a nivel nacional. Por lo tanto, la Política Nacional de Calidad en Salud, es parte constitutiva de la Política Nacional de Salud

En conclusión la Política Nacional de Calidad en Salud tiene alcance nacional y sectorial, pero específicamente referida al desarrollo de la calidad de la atención de salud.

2. Visión de la Calidad de la Atención de Salud

La Sociedad Peruana al 2020, goza de un Sistema de Salud que brinda atención segura y efectiva; oportuna, equitativa e integral; informada y consentida; respetuosa del derecho y dignidad de las personas; sensible a los enfoques de género, ciclo de vida e interculturalidad; y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social.

3. Políticas de Calidad 2008-2020

A.- Con respecto al Estado en su función de Autoridad Sanitaria

Primera Política

La Autoridad Sanitaria es garante de la calidad de la atención brindada por las organizaciones de salud, públicas y privadas del sistema de salud; le corresponde la formulación y aprobación de la política nacional de calidad, sus objetivos, las normas y estándares que la implementan, controlan y evalúan. Corresponde a la Autoridad Sanitaria, en su respectivo nivel, la adecuación y verificación del cumplimiento de estas normas en las organizaciones de salud, públicas y privadas. Es responsabilidad de la Autoridad Sanitaria, en su respectivo nivel, brindar a la ciudadanía información sobre la calidad de la atención provista, así como garantizar el pleno ejercicio de sus derechos en salud y la vigilancia de los mismos

Objetivos Estratégicos de la Primera Política:

- Establecer la normatividad en calidad de atención a ser cumplidas por las organizaciones proveedoras de salud
- Acreditar la calidad de atención de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo
- Evaluar la percepción de la calidad de atención de las organizaciones proveedoras de salud
- Transparentar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de atención provista por las organizaciones proveedoras de salud

Indicadores:

%Establecimientos de Salud Acreditados

% de Usuarios de establecimientos de salud satisfechos por la calidad de atención recibida.

% de población informada de la eficiencia y eficacia (Rendición de Cuentas) de la calidad de atención que brinda las organizaciones de salud de su jurisdicción.

Número de normas sectoriales de calidad de atención (auditoría, plan de seguridad del paciente, otros que respondan a las prioridades sanitarias que requiere el país, a las expectativas de usuarios, etc)

Segunda Política

La Autoridad Sanitaria, en sus niveles correspondientes, establece, regula y modula los incentivos para la mejora de la calidad de la atención en las organizaciones de salud. Fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de la salud.

Objetivos Estratégicos de la Segunda Política

- Establecer mecanismos que incentiven a las organizaciones de salud públicas y privadas que implementen intervenciones para la mejora de la calidad y seguridad en la atención de la salud.
- Instaurar mecanismos permanentes de difusión y reconocimiento de las buenas prácticas de atención de salud.
- Establecer eventos nacionales y regionales de difusión de las buenas prácticas en salud.
- Crear el Premio Nacional de Calidad en Salud.

Indicadores:

Porcentaje de organizaciones de salud premiadas.

Proporción de organizaciones con mecanismos de incentivos implementados

Tercera Política

La Autoridad Sanitaria, en sus niveles correspondientes, asigna los recursos para el adecuado seguimiento de la implementación de las políticas de calidad en las organizaciones proveedoras de atención de salud.

Objetivo Estratégico de la Tercera Política

- Diseñar el Programa Presupuestal Estratégico en Gestión de la Calidad de Atención en Salud

Indicadores:

- Programa Presupuestal Estratégico aprobado para la gestión de la calidad en el Pliego MINSA
- Proporción de Programa Presupuestal Estratégico aprobado para la gestión de la calidad en el Pliego del Gobierno Regional /Total de Pliegos de los Gobiernos Regionales

B.- Con respecto a las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud y sus establecimientos

Cuarta Política

Establecen y dirigen la estrategia para la implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en los usuarios y la ciudadanía y que hacen de la mejora su tarea central y permanente.

Objetivo Estratégico de la Cuarta Política

- Implementar Sistemas de Gestión de Calidad de la Atención de Salud,

Indicadores:

Porcentaje de organizaciones del sector salud que cuentan con Sistema de Gestión de Calidad - SGC implementados.

Quinta Política

Cumplen los estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos¹, de procesos y resultados de la atención²; aprobados por la Autoridad Sanitaria y desarrollan acciones de mejora para su logro.

Objetivos Estratégicos de la Quinta Política

- Establecer mecanismos de monitoreo, evaluación de la calidad de la atención con base los estándares nacionales
- Desarrollar procesos de análisis y mejora de la calidad de la atención

Indicadores:

Porcentaje de establecimientos de Salud que ofertan calidad de atención según estándares específicos.

Sexta Política

Implementan mecanismos de prevención, control de la seguridad y manejo de riesgos para la salud de la población

Objetivo Estratégico de la Sexta Política

Formular e implementar planes de seguridad y gestión de riesgo en la atención de la salud

Indicadores:

Porcentaje de Hospitales que cuentan con plan de seguridad del paciente y que han disminuido eventos adversos

Sétima Política

Garantizan la competencia y suficiencia, así como la integridad biológica, psicológica y social de los trabajadores de salud que proveen la atención. A su vez promueven y velan por el trato digno de las personas.

¹ Ley General de Salud. Art. 37

² Ley General de Salud. Art.2

Objetivo Estratégico de la Séptima Política

Elaborar e implementar procesos de evaluación de competencias laborales de los trabajadores de la organización

Indicadores

% de recursos humanos certificados que aplican correctamente los procedimientos según norma técnica establecida

Octava Política

Promueven y difunden las buenas prácticas de atención en sus establecimientos e implementan incentivos individuales y colectivos a sus trabajadores.

Objetivos Estratégicos de la Octava Política

- Establecer mecanismos de difusión de las buenas prácticas de atención y de las intervenciones por la mejora de la calidad.
- Implementar incentivos directamente relacionados con la evaluación de competencias laborales.

Indicadores

% de recursos humanos de salud con reconocimiento por buenas prácticas en la calidad de atención

Novena Política

Aplican mecanismos de protección de los derechos de los usuarios y brindan las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de la salud.

Objetivos Estratégicos de la Novena Política

- Instaurar mecanismos de escucha al usuario para la protección de derechos de los usuarios. Garantizar a los usuarios de manera individual o colectiva el acceso a la información sobre la atención de salud.

Indicadores

% de Quejas, reclamos y sugerencias de usuarios resueltas

Décima Política

Asignan los recursos necesarios para la realización de intervenciones destinadas al mantenimiento y desarrollo de la calidad de la atención, de acuerdo a la normativa que le es pertinente.

Objetivo Estratégico de la Décima Política

- Incorporar en el presupuesto de la organización el rubro de inversión en gestión de la calidad de atención

Indicadores

Porcentaje (%) de Establecimientos con mecanismos de información, reclamos y sugerencias implementados en establecimientos de las organizaciones de salud.

Undécima Política

El Estado en su rol de proveedor de servicios públicos de salud es responsable normativo, técnico, financiero, administrativo y operativo de la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones del sub sector público estatal. Asimismo, forja los mecanismos que aseguren tanto la participación ciudadana descentralizada, como la rendición de cuentas de la calidad de la atención en la Red Prestadora de Servicios de Salud del Ministerio de Salud –Gobiernos Regionales

Objetivos Estratégicos de la Undécima Política

- Destinar los recursos tecnológicos, financieros y organizacionales para el diseño, implementación y operación de Sistemas de Gestión de Calidad de la Atención de Salud en las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud del subsector público estatal, acorde con la naturaleza de la organización
- Diseñar, implementar, mantener y desarrollar, en la Red Prestadora del MINSA- GR, un sistema de gestión de calidad de la atención de salud de carácter participativo y descentralizado

C.- Con respecto a la ciudadanía

Duodécima Política

Los ciudadanos conocen, ejercen y vigilan su derecho a la salud³ y a su atención con calidad, así mismo, asumen responsablemente el cuidado de su salud, la de su familia y la comunidad, contando para ello con el apoyo de la Autoridad Sanitaria.

Objetivo Estratégico de la Duodécima Política

Apoyar la constitución y funcionamiento de instancias y mecanismos autónomos de vigilancia ciudadana de la calidad de atención.

Indicador

Establecimientos de salud que facilitan el ejercicio de derechos de salud de los usuarios.

³ "El derecho a la salud entraña libertades y derechos. Entre las libertades figura el derecho a controlar su salud y su cuerpo, con inclusión de la libertad sexual y genésica, y el derecho a no padecer injerencias, como el derecho a no ser sometido a torturas ni a tratamientos y experimentos médicos no consensuales". Observación General N° 14. Observación General adoptada por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

