



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

Mejora del desempeño en base a buenas prácticas



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

¿Qué es?

Enfoque gerencial para mejorar
el desempeño y la calidad de los
servicios de salud



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

¿Cómo?

- Facilitando la adhesión del equipo de salud a buenas prácticas en la organización y en la prestación de servicios
- Utilizando evidencias como base para la toma de decisiones
- Permitiendo desarrollar destrezas para la gestión del cambio
- Poniendo énfasis en la acción y en el logro de resultados



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

Factores que afectan el desempeño



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**





USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

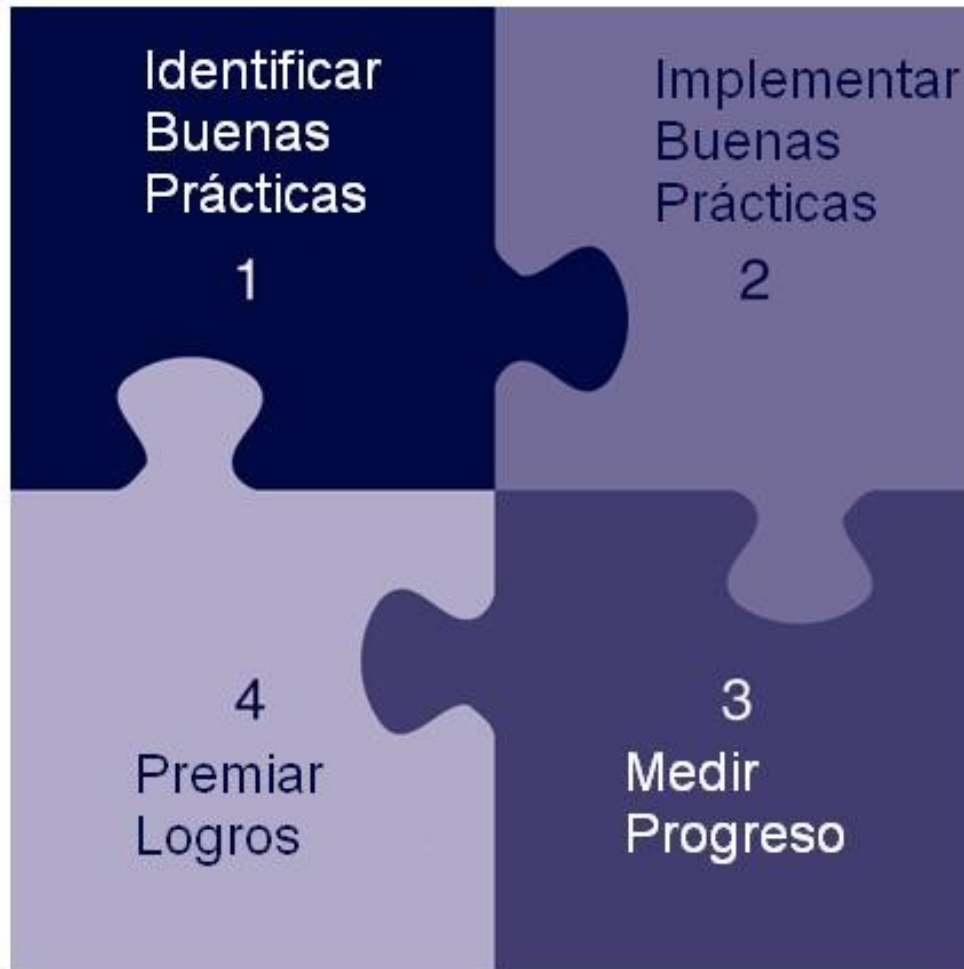
Pasos en la implementación



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**





USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

1. Identificar buenas prácticas

(definir el nivel deseado de desempeño)

- **Buenas prácticas en la organización y prestación de servicios de salud:**
 - ¿Qué hacer?
 - ¿Cómo hacerlo?
- **Seleccionarlas en base a:**
 - Evidencia de eficacia
 - Prioridades nacionales, regionales y locales
 - Límites impuestos por el contexto y las restricciones de recursos
- **Asegurar consistencia con normas y guías nacionales**



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

2. Implementar buenas prácticas

- Comparar desempeño real con el esperado (línea de base)
- Establecer brechas e identificar causas que dificultan cumplimiento de buenas prácticas
- Planificar e implementar actividades para cerrar las brechas



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

Causas comunes de brechas de desempeño

El personal **NO SABE** = debilidad
en competencias

El personal **NO PUEDE** = deficiencia
en sistemas

El personal **NO QUIERE** = falta de
motivación/conflictos

**Factores
de
desempeño**



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

3. Medir el progreso (mediciones continuas)

Propósito:

- Medir efectos de planes de intervención
- Identificar brechas entre el desempeño deseado y el desempeño real.
- Ajustar planes



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

Modalidades de medición

- Internas y autoevaluaciones periódicas
- Entre pares
- Desde un nivel superior
- Externa: usuarias/os; grupos organizados, etc.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

4. Premiar los logros (reconocimiento de cumplimiento)

Características de un trabajo no reconocido*

- Anónimo
- Irrelevante
- Inconmensurable

* Tomado de: "The three signs of a miserable job: a fable for managers (and their employees) by PM Lencioni



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

En la metodología de mejora del desempeño el elemento motivacional es clave:

- ✓ Alcanzar metas de desempeño está relacionado con un sentido de “logro”
- ✓ Recompensar el logro aumenta la motivación



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

Tipos de reconocimiento

Intangibles

- Retroalimentación positiva frente a éxitos
- Oportunidades de desarrollo personal/profesional
- Promociones
- Beneficios colectivos o individuales al personal

Tangibles

- Incentivos (de acuerdo a marco regulatorio y posibilidades)



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

PERU

**CALIDAD
EN SALUD**

Características de las metodologías

- Nivel de certeza gerencial
 - Aproximación a las características reales de la organización y prestación de servicios.
- Diferencia con investigación:
 - No se busca demostrar hipótesis alguna.
 - No requiere ni de muestra ni muestreo estadísticos.
- Diferencia con evaluación:
 - No busca medir resultados ni impactos.
 - Énfasis en qué y cómo se hace.
 - Propósito: identificar oportunidades para mejorar.