

**REPUBLICA DE PANAMA
MINISTERIO DE SALUD**

RESOLUCION No. 521

(De 5 de junio de 2009)

Por medio del cual se crea el Observatorio de Calidad de la Atención en Salud

**LA MINISTRA DE SALUD
En uso de sus facultades legales,**

CONSIDERANDO:

Que el principal objetivo de la política del gobierno nacional en materia de salud es universalizar el acceso a los programas de salud integral y mejorar la calidad de los servicios, de manera que se reduzcan las brechas de acceso, cobertura y calidad.

Que el Ministerio de Salud como rector del Sistema Nacional de Salud, ha puesto especial interés, entre otros aspectos, en mejorar la *calidad* de los servicios, para lograr un servicio que responda a las expectativas de calidad y satisfacción de los usuarios y que funcione efectiva y consistentemente en los diferentes ambientes y lugares donde éste se brinda..

Que la calidad de la atención médica es un valor muy apreciado tanto por los pacientes como por los profesionales de la salud, por lo que se hace necesario fomentar una cultura de mejoramiento continuo de la calidad que permita adecuar los sistemas y procesos de gestión en general a criterios de equidad, eficacia y transparencia.

Que estudios y consultorías realizadas con anterioridad en nuestras instalaciones de salud sobre la situación de los sistemas de calidad, han reflejado que en el Ministerio de Salud no existen estándares nacionales que establezcan de manera documentada y de obligatorio cumplimiento los requisitos de calidad que deben de cumplir estas instalaciones para la prestación del servicio, mismos que también le permitirían la puesta en operación de buenas prácticas orientadas a la satisfacción de los usuarios, a la seguridad del paciente como el eje articulador que guíe el desarrollo e implementación de los Sistemas de garantía de calidad, a la efectividad en la administración de las instalaciones de salud y de guía para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud públicos de Panamá.

Que de estos estudios se desprenden aspectos como que no se ha normado en Hospitales, Centros y Subcentros de salud las evaluaciones de satisfacción del usuario en forma sistemática; y en algunos de estos se monitorean periódicamente el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios (pacientes) con el servicio que les suministra y solamente algunas instalaciones aplican procedimiento de control de la calidad de la atención médica, a través de auditorias de expedientes y/o auditorias médicas.

Que la calidad de atención en salud depende de unos determinantes específicos: efectividad, seguridad, oportunidad, eficiencia, equidad, atención en el paciente y prestadores competentes. Para que estos determinantes, más allá de ser una teoría, se conviertan en realidad, es necesario gestionarlos integralmente. Nuestra Institución no cuenta con un Sistema de Garantía de Calidad en Salud que nos permita evaluar entre otros aspectos, la calidad de los servicios de salud.

Que a través del Observatorio de Calidad de la Atención en Salud, podemos monitorear y hacer seguimiento a la gestión del Sector Salud con el fin de generar indicadores confiables, oportunos y útiles para la toma de decisiones relacionadas con la vigilancia, inspección y control propios de la entidad, lo cual nos obliga a sintonizarnos con la tendencia global de establecer espacios de análisis de los avances y limitaciones de las acciones de salud, ya que la orientación hacia la

prestación de servicios de salud más segura, requiere que la información sobre la calidad de los mismos esté integrada para su análisis y difusión, de forma tal que permita estimular la generación de conocimiento, con el fin de incitar a los diferentes actores al desarrollo de acciones definidas que sean coherentes con el logro de los resultados esperados por el Sistema.

Que desde esta perspectiva, el Observatorio de Calidad de la Atención en Salud tiene un rol primordial como herramienta de articulación y difusión de la información involucrando en el proceso a todos los actores, incluidos los usuarios.

Que de manera específica los problemas identificados que justifican contar en el país con un Observatorio de Calidad de la Atención en Salud son:

Desde la perspectiva de los gestores:

- a) Necesidad de contar con información que permita a los gestores de las instituciones y servicios de salud determinar y conocer el estado y situación de la calidad de la atención.
- b) Desactualización de los gestores de las instituciones y servicios respecto a conceptos, enfoques, teorías y herramientas de calidad de la atención.
- c) Actitudes en los gestores que reflejan la poca consideración a la calidad de la atención.

Desde la perspectiva del paciente y usuarios externos:

1. Necesidad de información que oriente al usuario externo y pacientes respecto a la calidad de la atención y seguridad del paciente.
2. La percepción por parte de los usuarios y pacientes de que la calidad de la atención en salud puede y debe mejorar.

Desde la perspectiva de las autoridades reguladoras:

- a) Necesidad de referentes e información relevante que permita formular, monitorear y evaluar políticas y planes nacionales de mejoramiento continuo de la calidad.

Desde la perspectiva de los centros de enseñanza y de investigación:

1. Necesidad de compartir y producir nuevos conocimientos y experiencias respecto a la calidad de la atención.
2. Necesidad de actualización curricular en la formación de los recursos humanos en temas y herramientas de calidad de la atención.

RESUELVE:

ARTICULO 1: Crease El Observatorio de Calidad de la Atención en Salud, en el Ministerio de Salud.

ARTICULO 2: El Observatorio de Calidad en Salud es un espacio de información e insumos importantes sobre la calidad de la atención en salud. Recopila, analiza y difunde información para generar conocimiento que apoye el desarrollo e implementación de políticas y estrategias de calidad destinadas a los diferentes usuarios del Sistema de Salud panameño.

ARTÍCULO 3: Son objetivos del Observatorio de Calidad de la Atención:

1. Suministrar información relevante sobre calidad de la atención a autoridades, gestores y colaboradores del sistema de salud.
2. Promover el análisis, la reflexión y discusión colectiva en torno a la calidad de la atención.
3. Apoyar el desarrollo de capacidades técnicas del recurso humano para el mejoramiento de la calidad de la atención de los servicios públicos de salud.
4. Ofrecer información de interés sobre calidad de la atención y orientación a pacientes y público en general sobre seguridad del paciente.

ARTÍCULO 4: Constituyen características o atributos del Observatorio los siguientes:

- a. **Transparente:** Cuenta con normas y procedimientos descritos y accesibles.
- b. **Técnico:** Basado en evidencias y fundamentado en el método científico.
- c. **Participativo:** El visitante podrá tener acceso a todo tipo de información que se

encuentre dentro del observatorio al mismo tiempo que podrá compartir los propios.

- d. **Dinámico:** La información ofrecida será variada y podrá ser compartida y discutida entre los visitantes o usuarios del observatorio, ofrecerá la opción al usuario a aportar ideas, temas y propuestas relacionadas a temas de calidad de los cuales tenga conocimiento o duda.
- e. **Crítico:** El visitante podrá dar críticas y sugerencias a los distintos temas, documentos y herramientas las cuales se plasmen dentro del observatorio.

ARTICULO 5: Los productos esperados del Observatorio de Calidad son:

- a) **Recolección de información relevante y de interés sobre la calidad de la gestión de los servicios de salud a la población.** El objetivo es determinar y seleccionar con base a normas y pautas establecidas por el Comité Técnico, el conjunto de información que ha de ponerse a disposición de los usuarios y colaboradores del Observatorio.
- b) **Análisis de la información.** El objetivo es proporcionar y compartir observaciones y conocimientos basados en evidencia, mediante procedimientos técnicamente establecidos
- c) **Publicación de la información.** Son objetivos compartir conocimientos y, facilitar el acceso a información, la comunicación y el trabajo colaborativo en red; relacionado a temas de calidad en la gestión de los servicios de salud

ARTICULO 6: La población objetivo la constituyen los usuarios externos e internos del sistema de salud con interés en temas relacionados a la calidad de la gestión de los servicios de salud y seguridad del paciente.

- a) **Usuarios externos:** lo conforman la población en general, la empresa privada las organizaciones no gubernamentales, gremios, asociaciones de usuarios, sindicatos, centros de enseñanza o investigación.
- b) **Usuarios internos:** son todos los funcionarios profesionales y técnicos que conforman el sistema de salud, proveedores de servicios de salud, directores o gerentes de servicios e instalaciones, autoridades nacionales y regionales de salud.

ARTÍCULO 7: Para el logro de los Objetivos del Observatorio éste contará con una estructura de Salas o Áreas Temáticas integradas por: colaboradores, profesionales y representantes de Comités Locales de Calidad o de Instituciones del Sector que tengan interés en participar de las mismas.

Los procesos a cargo de cada área o sala son:

Proceso 1: aportar voluntariamente información relevante para las actividades del Observatorio

Proceso 2: realizar reuniones periódicas de análisis de la información correspondiente al área temática de la sala.

Las cuatros Salas o Áreas Temáticas son:

- A. **Área Temática 1: INDICADORES Y CUADRO DE MANDO DE CALIDAD DE LA ATENCION EN SALUD.** En esta área se presentarán los indicadores de calidad para la atención en salud, con sus fichas técnicas. Además se presentará la información del comportamiento de los indicadores de calidad en el Sistema, presentando análisis de referencias entre diferentes actores, se correlacionará con indicadores de otros países, en particular el sistema Indica (México), países de la OCDE (organización para la cooperación y desarrollo económico), con FUNDIBEQ (Fundación Iberoamericana para la gestión de la Calidad y la JOINT COMMISSION (Estados Unidos).
- B. **Área Temática 2: HERRAMIENTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD.** En esta área se presentarán modelos de Guías de práctica Clínica basadas en evidencia, instrumentos de evaluación y mejora de la calidad, investigaciones en calidad y experiencias exitosas de calidad.
- C. **Área Temática 3: SEGURIDAD DEL PACIENTE** En esta sala se presentarán los elementos que contribuyen a desarrollar exitosamente una estrategia de seguridad del

ARTICULO 11: La creación del Observatorio se sustentará en la presente Resolución y en los siguientes instrumentos normativos: un Reglamento Interno, un Código de Ética y acuerdos interinstitucionales de participación los cuáles deberán ser desarrollados por el Comité Técnico una vez conformado.

ARTICULO 12: El Observatorio contará con un espacio Virtual dentro de la Página Web o Portal del Ministerio de Salud. La página se desarrollará como un acceso Web de dicho portal utilizando el dominio de éste.

A través de este espacio el Observatorio pondrá a disposición de las personas que consulten información relacionada a la Calidad de la Atención en Salud, así como podrá recibir información proporcionada por los visitantes o los usuarios. Adicionalmente los participantes y colaboradores del Observatorio podrán participar en Foros temáticos sobre temas de Calidad de la Atención en Salud

ARTICULO 13: El Ministerio de Salud atenderá los requerimientos de espacio, mobiliario, equipo e insumos para el funcionamiento de Observatorio de Calidad.

Los gastos corrientes de funcionamiento del Observatorio serán cubiertos por el Ministerio de Salud dentro de su presupuesto, sin descontar la posibilidad de movilizar recursos de la cooperación técnica internacional y la libre colaboración de instituciones participantes.

ARTICULO 14: Para asegurar el análisis y publicación de Indicadores de Calidad se recopilará información que ofrece el Sistema de Información a través de los Departamentos de Registro Médicos y Estadísticas, Estadísticas y Censos de la Contraloría General de la República, de Auditorías y Encuestas realizadas.

Para el monitoreo externo y con el propósito de contar con Indicadores oportunos y de manera periódica el Observatorio publicará un Cuadro de Mando de indicadores básicos de Calidad, (cuyas fichas técnicas están contenidas en el anexo de esta resolución), los cuales serán de obligatoria implementación y reporte por parte de las instituciones prestadoras de servicios públicos de salud incluidas por etapas, y servirán de monitoreo de la Calidad de la Atención en salud en todo el territorio nacional y el desempeño de los diferentes actores. A continuación se enlistan:

A) SERVICIO DE URGENCIAS

1. Tiempo de Espera de Atención o Consulta de Urgencias
2. Reingreso de pacientes atendidos en urgencias dentro de 48 horas siguientes al egreso del servicio
3. Porcentaje de Pacientes Hospitalizados en Camilla en Urgencia o en Observación de Urgencias

B) SALON DE OPERACIONES

1. Lista de espera total de pacientes para procedimientos quirúrgicos
2. Porcentaje de omisión de cirugías programadas
3. Porcentaje de mortalidad postoperatoria

C) CONSULTA EXTERNA

1. Lista de Espera total de pacientes para consulta externa especializada
2. Tiempo de espera de consulta externa

D) HOSPITALIZACION

1. Porcentaje de Mortalidad Perinatal
2. Porcentaje de Mortalidad Materna
3. Tasa de infecciones intrahospitalarias

E) SERVICIOS INTERMEDIOS

1. Lista de Espera total de pacientes para laboratorio
2. Lista de Espera total de pacientes para radiología e imagenología

F) SATISFACCION DEL USUARIO

1. Tasa de Satisfacción Global (% de pacientes satisfechos)
2. Porcentaje de Reclamos y Sugerencias analizadas y resueltas en 15 días.

Las dependencias regionales, como las instalaciones y servicios públicos de salud están obligadas a garantizar el suministro actualizado, periódico y oportuno de los indicadores, para lo cual Todos los funcionarios médicos y técnico-administrativos deben colaborar en el registro adecuado de los datos y en suministrar la información necesaria.

Corresponderá al Comité Técnico en coordinación con el Departamento de Registros Médicos y Estadísticas de salud establecer la periodicidad, mecanismos y metodología para el registro, recolección, tabulación de datos: procesamiento, producción y reporte de indicadores.

Las entidades responsables de reportar información deberán hacerlo al Comité Técnico, quien realizará la recepción, validación y captura de la información y la pondrá a disposición de todos los usuarios internos y externos a través del Observatorio de Calidad en la Atención de Salud en la Página Web del Ministerio de salud.

Para el Monitoreo Interno se pueden proponer y utilizar en el marco de sus competencias y prioridades indicadores de calidad adicionales a los que hace referencia en el Cuadro de Mando mencionado anteriormente, con el objeto de evaluar la calidad y promover acciones de mejoramiento en áreas específicas de responsabilidad. Es obligatorio hacer el monitoreo de indicadores de calidad y vigilar el comportamiento de los eventos adversos los cuales serán definidos voluntariamente por la institución. (La lista de Indicadores de Calidad sugeridos, sus fichas técnicas y el listado de eventos adversos trazadores de la Calidad de la Atención en Salud están contenidas en el anexo de esta resolución).

ARTICULO 15: Para la implementación del Observatorio el proceso de desarrollará en dos Etapas. Una primera Etapa con participación del Nivel Central y Regional del Ministerio de Salud y Hospitales Nacionales y Regionales pertenecientes al Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de Salud (OPS). Durante esta primera Etapa los Indicadores publicados abarcarán las instalaciones del Ministerio de Salud.

La Segunda Etapa de Ampliación consistirá en la incorporación de otras instituciones participantes y la información de Indicadores de Calidad abarcará a las Instalaciones de la Caja de Seguro Social.

ARTICULO 16: La presente Resolución empezará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE



DRA. ROSARIO E. TURNER M.
MINISTRA DE SALUD