

PAMEC

Plan de auditorías para el mejoramiento de la calidad.

Enfoque: Acreditación

Contenido

1. Definición de PAMEC
2. Ruta crítica del PAMEC
3. Definición de acreditación
4. Ejes de la Acreditación
5. Grupos de Estándares de Acreditación

Definición de PAMEC

Definición

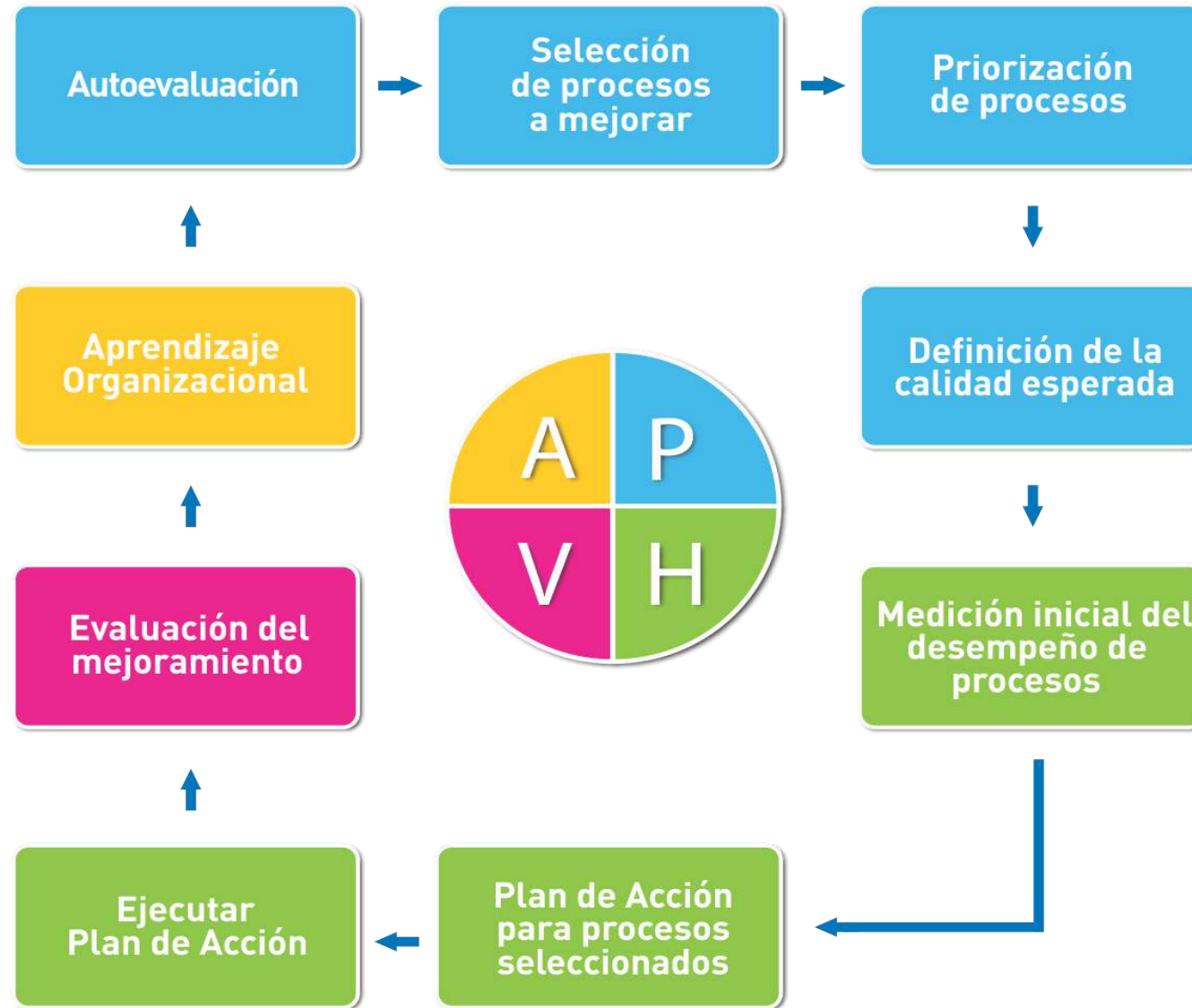
Es el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

Decreto 1011 de 2006

Enfoque

1. Sistema Único de Acreditación.
2. Mejoramiento del resultado de los indicadores del Sistema de Información para la Calidad.
3. Fortalecimiento de la gestión del riesgo para los procesos misionales.
4. Fortalecimiento del Programa de Seguridad del paciente.

Ruta Crítica del PAMEC



Autoevaluación

Su objetivo es tener un diagnóstico en el que se identifiquen los problemas o fallas de calidad que afectan la organización. Además, el diagnóstico comprende aquellos aspectos relacionados a la calidad que impacten al usuario y la atención a este.

SELECCIÓN DE PROCESOS A MEJORAR

Es el listado de oportunidades de mejoramiento que se genera a partir de la autoevaluación, a las cuales se les debe relacionar el proceso al que pertenecen.

Es muy importante tener en cuenta que dichas oportunidades de mejora deben estar relacionadas al proceso de atención centrado en el usuario.

PRIORIZACIÓN DE PROCESOS

La priorización debe ser acorde a los procesos que impactan con mayor fuerza al usuario. Para llevarla a cabo, las metodologías más comunes son la matriz de priorización, la jerarquización y los gráficos de Pareto.

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD ESPERADA

El siguiente paso luego de definir los procesos prioritarios que serán intervenidos, es establecer las metas de los procesos seleccionados.

Es decir, establecer la forma en cómo se realicen los procesos de atención (normas técnicas, guías), los instrumentos (indicadores) y el resultado de los mismos (metas).

Esta actividad tiene como propósito monitorear y hacer seguimiento al logro de los resultados esperados.

MEDICIÓN INICIAL DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Es el desarrollo de los procedimientos de auditoría sobre el desempeño de los procesos. En esta etapa es donde se revela qué tan grande es la brecha existente entre la calidad observada y la calidad esperada. La calidad observada corresponde a los resultados arrojados por la auditoría.

FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

El plan de mejoramiento consiste en la definición de acciones detalladas que bloqueen o eliminen las causas del efecto no deseado o problema identificado en los resultados de la ejecución del programa de auditoría. Su objetivo es cerrar la brecha existente entre la calidad observada y la esperada.

Al describir acciones de mejora, también se crean responsabilidades, tiempos estimados, espacios, motivos y maneras de desarrollarlas. Esta etapa se centra en la presentación de soluciones que sean prácticas y posibles de implementar.

En el plan de mejoramiento no solo se definen acciones de mejora, si no también programas de capacitación, de comunicación (socialización del proceso de mejoramiento) y los aspectos logísticos requeridos.

EVALUACIÓN DEL MEJORAMIENTO

Su objetivo es valorar el cumplimiento y la efectividad de las acciones ejecutadas que se definieron previamente en el plan de mejoramiento.

El seguimiento a la evolución de las acciones implementadas se hace mediante:

- Los procesos periódicos de medición.
- La comparación.
- El análisis.
- La evaluación.

APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

El propósito de generar aprendizaje organizacional es mantener y mejorar los resultados de los procesos priorizados e intervenidos, potenciando así el mejoramiento continuo. El aprendizaje organizacional hace referencia a la toma de decisiones definitivas, la estandarización de mejoras de los procesos y el feedback provisto por el programa de auditoría.

En esta etapa se capacita al personal en los estándares y su seguimiento para evitar que se produzca una nueva brecha entre la calidad esperada y la observada.