



NATIONAL QUALITY CENTER *Improving HIV Care.*



Principios básicos y terminología de mejoramiento de calidad

¿Que es calidad de servicios de salud?

“Calidad de cuidado es el grado en que los servicios de salud a personas o poblaciones aumentan la posibilidad de resultados deseados de salud y son consistentes con el conocimiento profesional del momento”

(Institute of Medicine 1990)

Mejoramiento NO es garantía de calidad

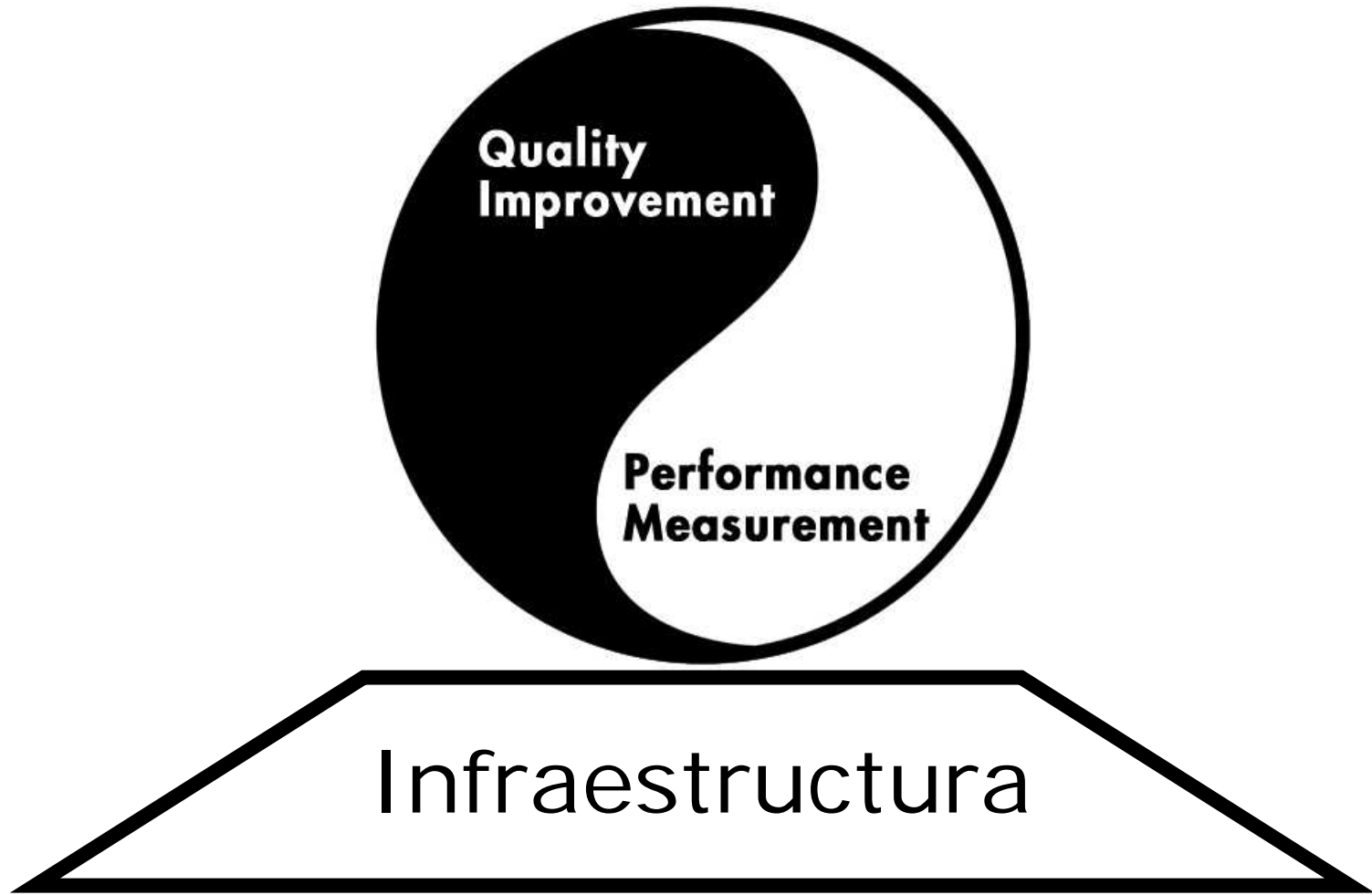
	<i>Garantía de calidad</i>	<i>Mejoramiento de calidad</i>
Motivación	Se mide cumplimiento contra standards	Continuamente se mejoran los procesos para cumplir con los standards
Metodología	Inspecciones	Prevención
Actitud	Requisito, defensivo	Escogemos y proactivo,
Foco de atención	“manzanas podridas”; individuos culpables	Procesos Sistemas
Area de acción	Proveedor medico	Cuidado al paciente
Responsabilidad	Poca (culpa es de otros)	Todos

Mejoramiento de Calidad vs. Acreditación e investigación clínica

Aspecto	Mejoramiento	Acreditación	Investigación clínica
Meta	Mejorar el cuidado	Compara, afirmar lo establecido, fomenta el cambio	Nuevo conocimiento
Observación de la prueba	Prueba se puede observar	No se hacen pruebas; evalúa las ejecutorias actuales	Pruebas ciegas
Tamaño de la muestra	“Los datos suficientes” muestras pequeñas y en secuencia	Busca el 100% de los datos disponibles y relevantes	Colecciona datos “por si acaso”
Estrategia de la prueba	Pruebas en secuencia	No hay pruebas	Una prueba a mayor escala/grande

Solberg, Mosser, and McDonald, Journal on Quality Improvement. March 1997, Vol.23, No. 3.

Balance entre la recopilación de datos y las actividades de mejoramiento de calidad



Principios de la jornada de mejoramiento de calidad...

El éxito se alcanza llenando las necesidades de los que servimos



Is your hospital prepared for the future?

La mayoría de los problemas se encuentran en los procesos no en la gente ...



No reinvente la rueda – Aprendamos de modelos exitosos.



Obtenemos mejoramiento continuo con pequeños incrementos



Acciones basadas en datos medibles y confiables



Infraestructura/Estructura organizacional permite la implementación de actividades de mejoramiento



Establezca prioridades y comuníquelas claramente





NATIONAL QUALITY CENTER *Improving HIV Care.*



Presentación del Modelo de Mejoramiento de Calidad: Ciclo PDSA

Modelo para el mejoramiento

- **Mejoramiento es aprender**
 - Tratar y errar (trial and error) (método científico)
 - El mejoramiento requiere cambio, pero no todos los cambios resultan en mejoras
- **Mida el progreso**
 - Solo los datos le dicen si hubo mejoras
 - Integre las medidas en las rutinas diarias
- **Mejoramiento a través de ciclos continuos de cambios**
 - Acercamiento con el ciclo Planificar-Hacer Estudiar-Actuar PDSA ((Plan-Do-Study-Act)
 - Los cambios se inician en pequeña escala para probarlos antes de implementarlos

En 1601, James Lancaster condujo un experimento exitoso para demostrar la efectividad del jugo de limón en la prevención de escorbuto. ¿Cuándo adoptó la Marina Británica esta práctica?

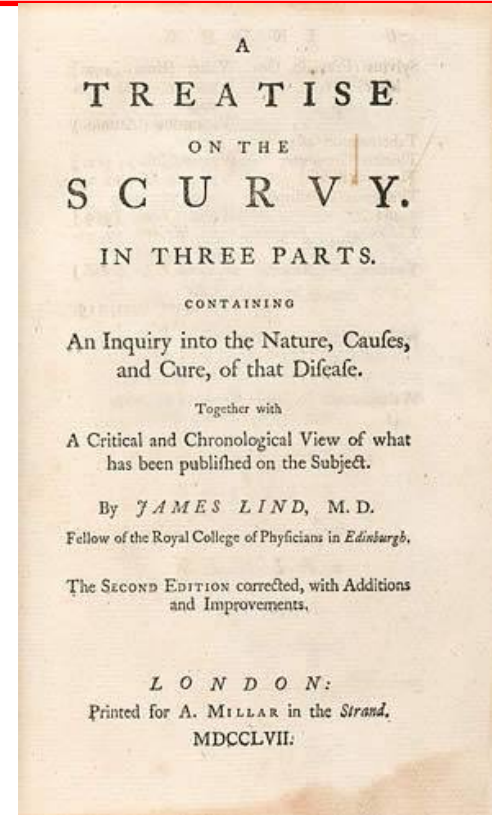
1. 1602
2. 1689
3. 1757
4. 1796

En 1601, James Lancaster condujo un experimento exitoso para demostrar la efectividad del jugo de limón en la prevención de escorbuto. ¿Cuándo adoptó la Marina Británica esta práctica?

1. 1602
2. 1689
3. 1757
4. **1796 (195 años después)**

Tratamiento de escorbuto cronología histórica

- Stephen J. Bown - Escorbuto: Como un cirujano, un marino y un caballero resolvieron el mayor misterio de la época de la navegación; Prensa St. Martin's , 2004
- En 1601 James Lancaster identifica el jugo de limón como agente protector contra el escorbuto.
- En 1612, Woodall recomienda frutas cítricas como protección contra el escorbuto en viajes por el mar .
- En 1753 James Lind publica “ Un Tratado de escorbuto” que describe su experimento en el barco Salisbury in 1747
- De 1772 a 1775 los marinos de los viajes históricos del Capitán James Cook no sufrieron de escorbuto
- En 1796 se empieza a dar jugo de limón a todos los miembros de la Marina Británica oficialmente como profilaxis de escorbuto .
- En 1865 Junta de Comercio Británica adopto este tratamiento para toda la Marina Mercante.



¿Cuanto tiempo le tomó a los Institutos Nacionales de Salud (NIH) recomendar el tratamiento de ulcera péptica sugerido por Dr. Marshall en el artículo publicado en la revista científica 1984 Lancet en 1984?

1. 2 años
2. 5 años
3. 10 años
4. 20 años

¿Cuanto tiempo le tomo a los Institutos Nacionales de Salud(NIH) recomendar el tratamiento de ulcera péptica sugerido por Dr. Marshall en el articulo publicado en la revista científica 1984 Lancet en 1984?

1. 2 años
2. 5 años
3. 10 años
4. 20 años

Tratamiento de Ulcera – Dr. Marshall

Cronología:

1979: Dr. Robin Warren, patólogo en el Hospital Real de Perth, Australia encontró bacterias en el estomago de pacientes

1981: Dr. Barry Marshall comienza a hacer su especialidad

1982: Marshall cultiva la bacteria: *Helicobacter pylori*, en 100% de las úlceras duodenales y 77% de las gástricas

1984: primera publicación en Lancet; presenta tratamiento de ulcera con antibiótico común

1994: Institutos Nacionales de Salud recomiendan el uso de antibióticos según sugerido por Dr. Marshall

The Lancet • Saturday 16 June 1984

UNIDENTIFIED CURVED BACILLI IN THE STOMACH OF PATIENTS WITH GASTRITIS AND PEPTIC ULCERATION*

BARRY J. MARSHALL J. ROBIN WARREN

*Departments of Gastroenterology and Pathology,
Royal Perth Hospital, Perth, Western Australia*

Summary Biopsy specimens were taken from intact areas of antral mucosa in 100 consecutive consenting patients presenting for gastroscopy. Spiral or curved bacilli were demonstrated in specimens from 58 patients. Bacilli cultured from 11 of these biopsies were gram-negative, flagellate, and microaerophilic and appeared to be a new species related to the genus *Campylobacter*. The bacteria were present in almost all patients with active chronic gastritis, duodenal ulcer, or gastric ulcer and thus may be an important factor in the aetiology of these diseases.

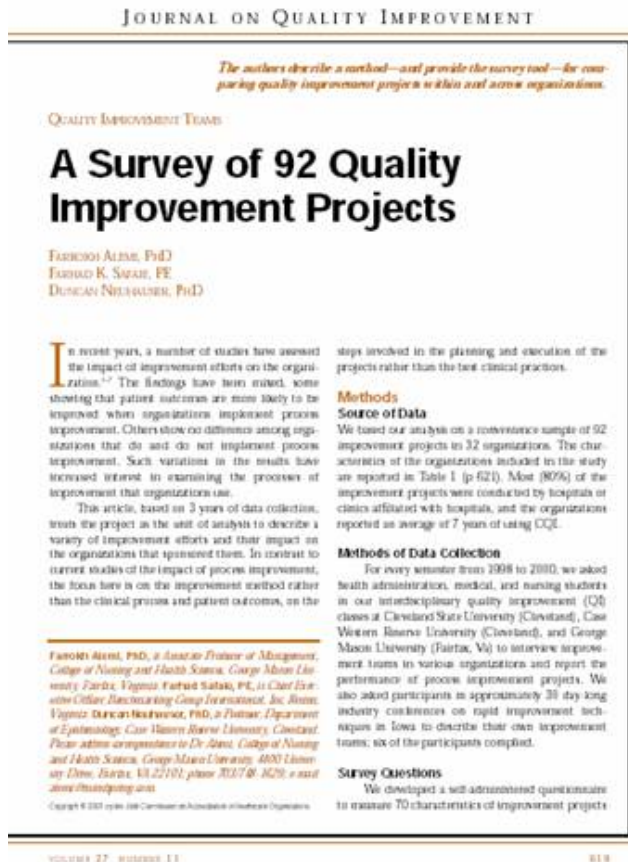
En un artículo reciente de la revista “Journal of Quality Improvement” se compararon 92 proyectos de mejoramiento de calidad. ¿Cual fue el periodo de tiempo desde la identificación del problema hasta completar el primer piloto?

1. 23 días
2. 60 días
3. 397 días
4. 504 días

En un artículo reciente de la revista “Journal of Quality Improvement” se compararon 92 proyectos de mejoramiento de calidad. ¿ Cual fue el periodo de tiempo desde la identificación del problema hasta completar el primer piloto?

1. 23 días
2. 60 días
3. 397 días
4. 504 días

Sondeo de 92 Proyectos de mejoramiento de calidad publicado en el *Journal of Quality Improvement*



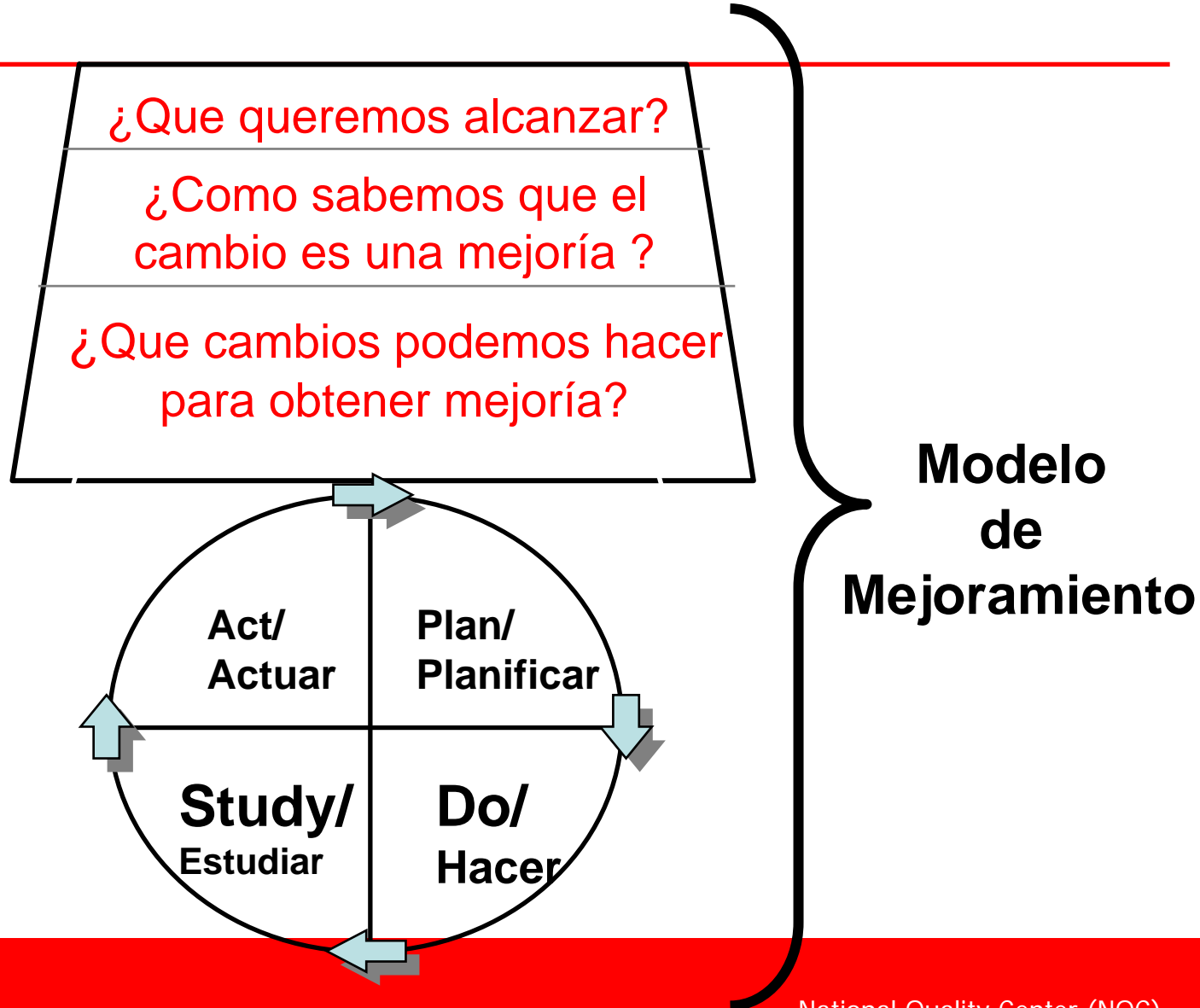
Alemi F, Safaie F, Neuhauser D. “A Survey of 92 Quality Improvement Projects.” *Journal of Quality Improvement* 2001, 27(11): 619-632

- 504 días desde que se identificó el problema hasta completar el primer piloto
- 397 días desde la primera reunión del grupo de trabajo hasta finalizar el primer ciclo
- 75 días para describir la situación en un flujo grama
- 62 días para recopilar los datos y determinar si hubo mejorías.

Modelo de mejoramiento

¿Como podemos acelerar los cambios en los programas de HIV?

Modelo para el Mejoramiento



Modelo para el Mejoramiento

**¿Que queremos
alcanzar ?**

¿Como sabemos que el
cambio es una mejoría?

¿Que cambios podemos
hacer para obtener una
mejoría?

Modelo para el Mejoramiento

¿Que queremos
alcanzar?

¿Como sabemos que el
cambio es una mejoría ?

¿Que cambios podemos
hacer que resulten en una
mejoría?

Modelo para el Mejoramiento

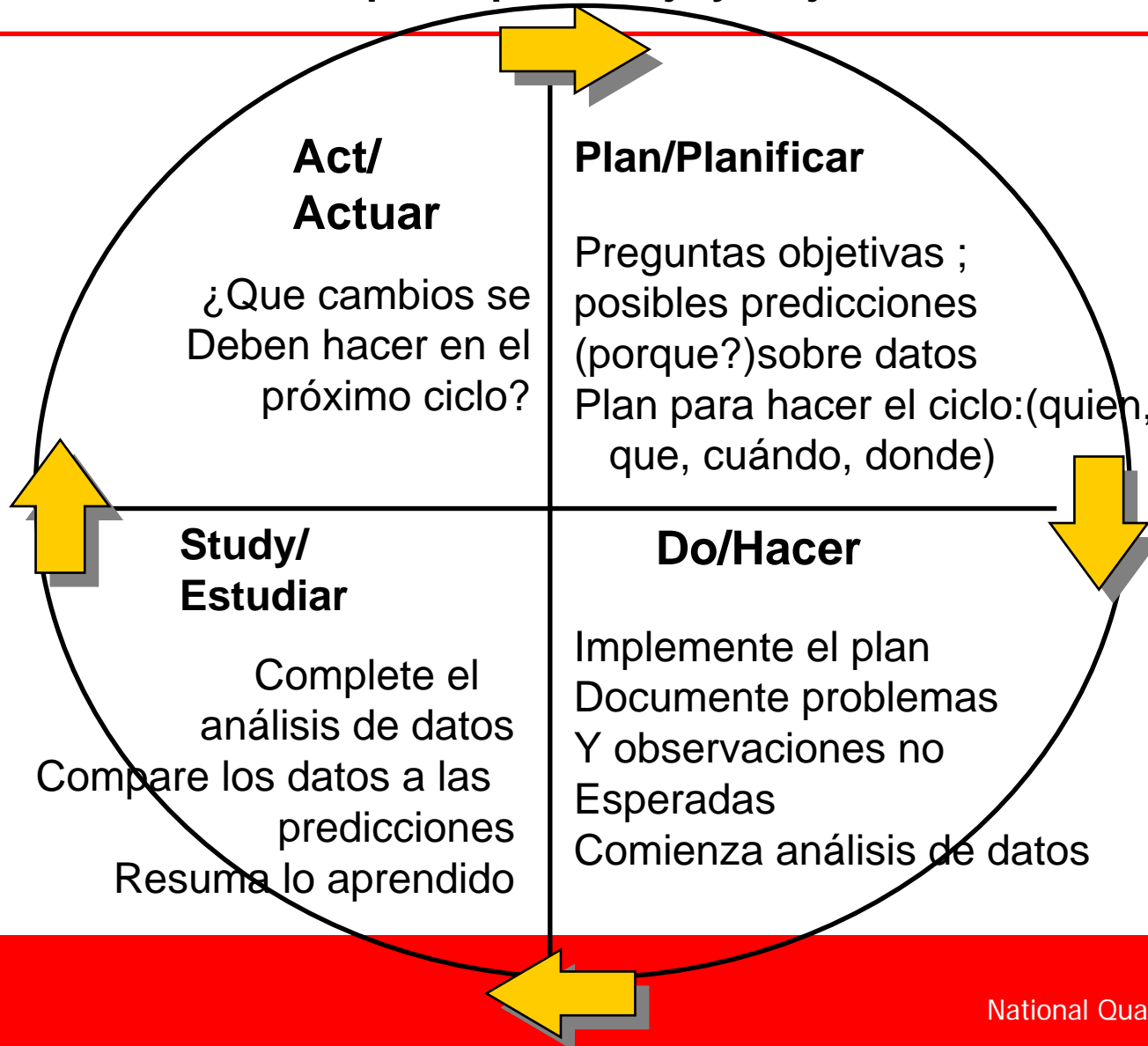
¿Que queremos
alcanzar?

¿Como sabemos que
un cambio es una
mejoría?

**¿Que cambios podemos
hacer que resulten en
una mejoría?**

El Ciclo PDSA

Base para aprendizaje y mejoramiento



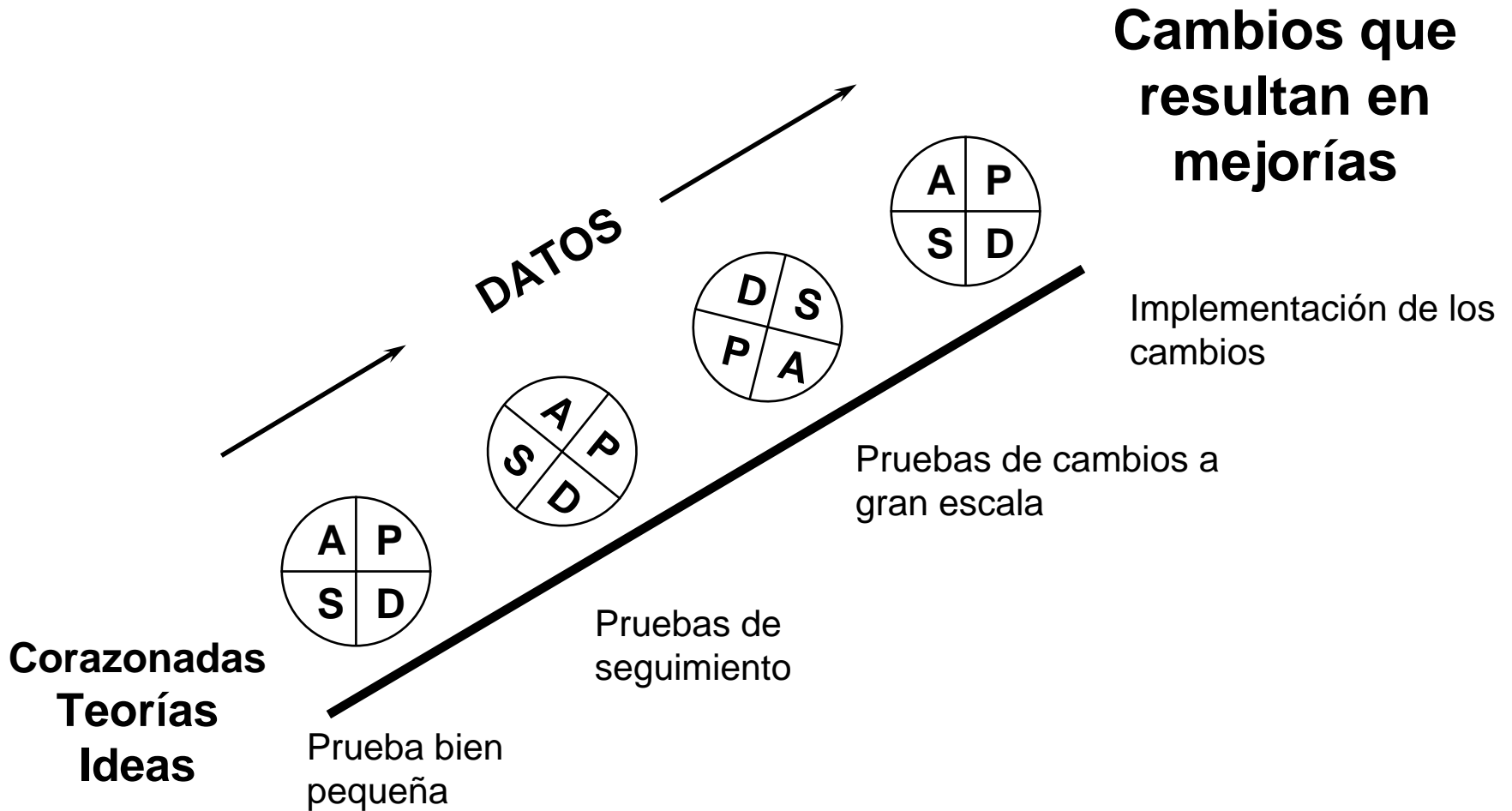
¿Porque hacer pruebas?

- Aumenta la confianza en que el cambio resultará en una mejoría para la organización
- Se aprende a adaptar los cambios a las condiciones del ambiente local
- Disminuye la resistencia al cambio cuando se va a implementar

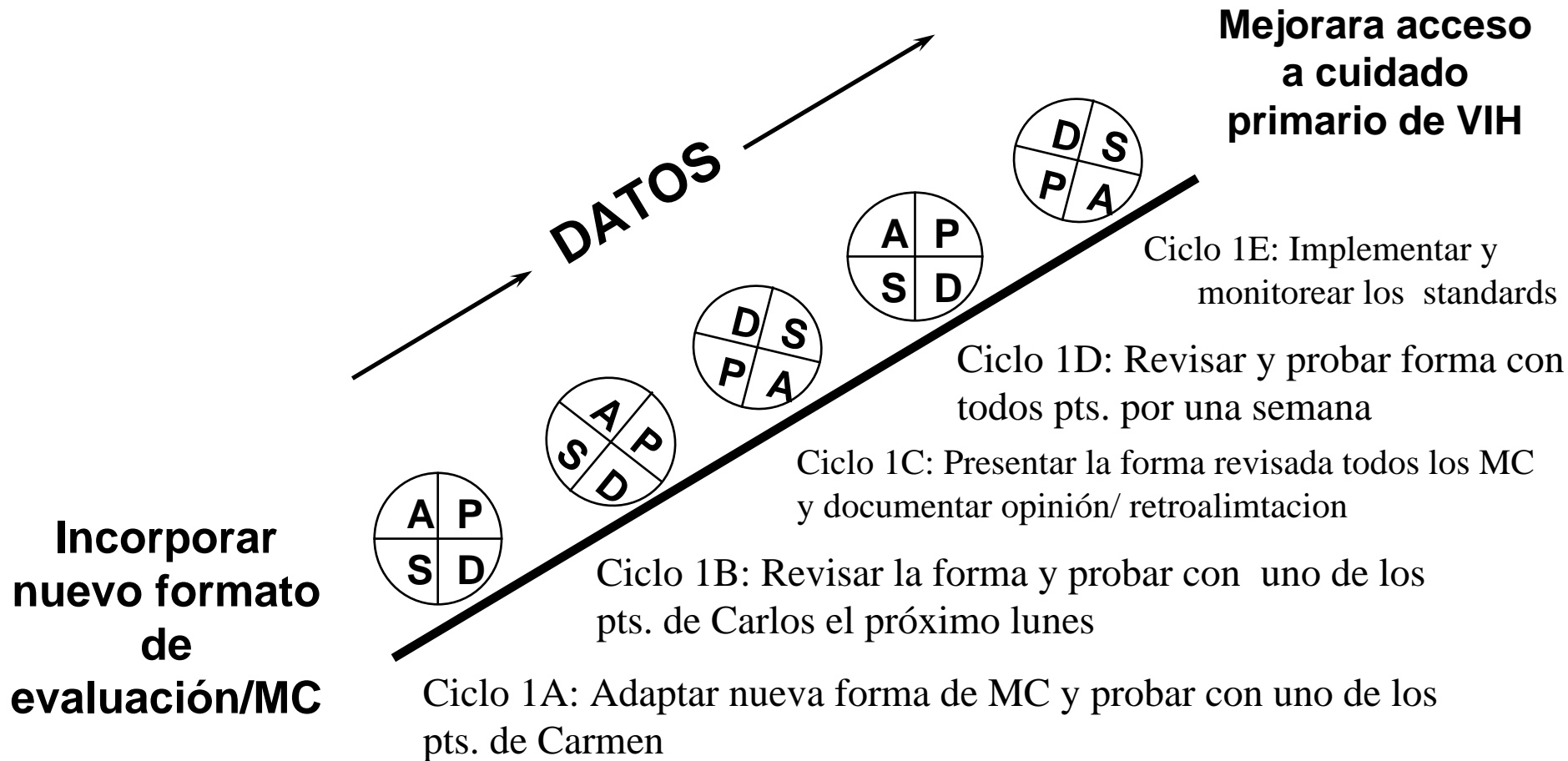
¿Como las pruebas conducen a mejoras?

- Se aprende en cada prueba.
- Ese conocimiento se incorpora- se utiliza en la próxima prueba.
- Con el pasar del tiempo y según obtenemos mas conocimiento, usted puede desarrollar un cambio que resultará en mejoras.

Cada ciclo apoya el próximo



PDSA: Ciclo de prueba para incorporar el uso de un nuevo formato de manejo de casos



Tips para trabajar el ciclo de PDSA

- ¿“Qué cambios podemos comenzar para el próximo martes”?
- Use la “regla de 1”:
 - 1 facilidad
 - 1 oficina
 - 1 proveedor
 - 1 paciente

Tips para trabajar el ciclo de PDSA

- Use voluntarios al principio
- Datos útiles, no perfectos
- Informe usando cualquier oportunidad
- Aprenda de otros (“ Copie sin vergüenza, comparta sin sentido”)
- ¡Simplemente comience!

Referencias

- Moen, Ronald, Thomas Nolan; “Process Improvement” *Quality Progress*, 1987, p62
- Langley, Gerald, Kevin Nolan and Thomas Nolan; “The Foundation of Improvement,” *Quality Progress*, June 1994, p. 81
- Langley, Gerald, Kevin Nolan, Thomas Nolan, Cliff Norman, and Lloyd Provost; “The Improvement Guide” San Francisco, CA; Jossey-Bass, 1996
- Nolan, Kevin; “ASQs Accelerating Change Collaborative Series: A Challenge for Industry,” *Quality Progress*, Jan 1999, p55

PDSA Estudio de caso grupal

- ¿Que ciclo de PDSA usted sugiere para el siguiente escenario?
 - Una agencia quiere iniciar un proyecto de mejoramiento -QI- para recordar a los pacientes sobre su próxima cita .

PDSA Estudio de caso grupal

- ¿ Tiene su PDSA las siguientes tres características?
 - ¿ Puede hacer el PDSA “para el próximo martes”?
 - ¿ Puede usted recopilar suficientes datos para saber si este cambio resultará en una mejoría?
 - ¿ Usted tiene una hipótesis?



NATIONAL QUALITY CENTER *Improving HIV Care.*

National Quality Center (NQC)

NYSDOH AIDS Institute

90 Church Street—13th Floor

New York, NY 10007-2919

888-NQC-QI-TA

Info@NationalQualityCenter.org

NationalQualityCenter.org