

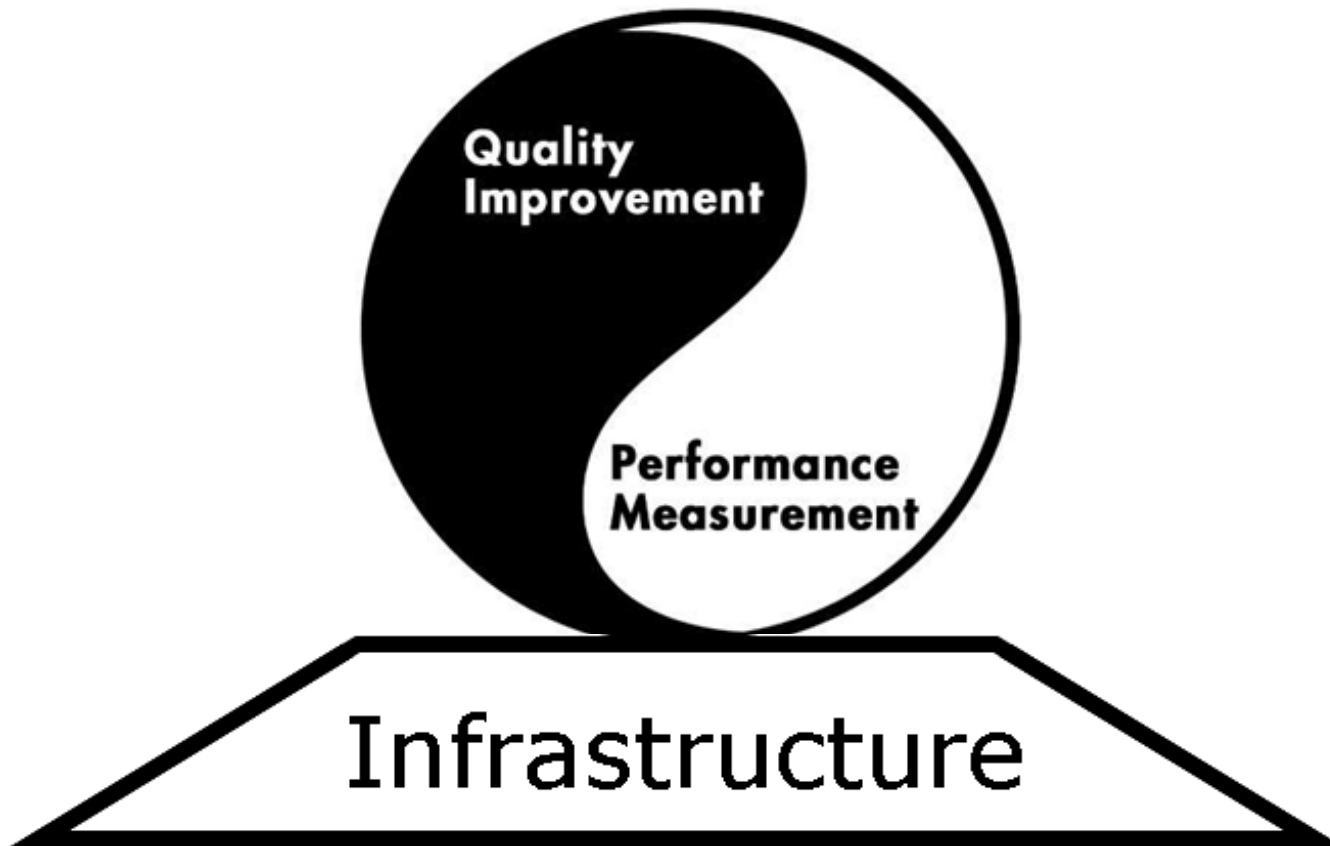


NATIONAL QUALITY CENTER



**Visión panorámica de la
Calidad: Elementos de un
Programa de Supervisión/
Manejo de Calidad-*Comité MC***

Las actividades de Mejoramiento de Calidad se apoyan en la Infraestructura de calidad



El Comité de Supervisión/Manejo de Calidad:

- Desarrolla la capacidad y habilidad para el mejoramiento de calidad del programa de VIH.
- Involucra a los líderes y otro personal clave para que afiancen su compromiso con la calidad.
- En organizaciones de gran tamaño hace el enlace del programa de calidad de VIH con el de toda la organización.

Responsabilidades del Comité de Supervisión de la Calidad

- Planificación estratégica
- Facilitar la innovación y el cambio
- Proveer guía y apoyo
- Asignar recursos
- Establecer cultura de calidad

Sugerencias para el éxito

- Seleccione un presidente/líder quien sea el campeón del programa de mejoramiento
- Desarrolle un equipo interdisciplinario/ínter funcional : tenga representación de diversas áreas en el programa
- Incluya personas que tengan influencia y que consigan que las cosas se lleven a cabo
- Comience pequeño: reclute a aquellos mas “críticos/influyentes” para el éxito de ese programa
- Incluya consumidores

Instrumento de evaluación del Programa de Calidad

- Instrumento de evaluación del Programa de Calidad específica para las Partes (A, B, C- D).
- Beneficios de usar esta herramienta incluyen:
 - el instrumento de puntuación es estandarizado y facilita la confiabilidad entre diferentes evaluadores
 - Permite la comparación a través del tiempo
 - comparación con otros programas de VIH

Instrumento de evaluación del Programa de Calidad

- Disponible para cada Parte
- Series de preguntas para evaluar el plan de calidad, la infraestructura , medidas de ejecutorias, y la participación del personal/consumidores en las actividades de mejoramiento
- Instrumento de puntaje de 0 (rudimentario) a 5 ((avanzado)
- Instrucciones escritas para designar el puntaje

NQC Title I Quality Management Program Assessment Tool

EMA: _____
 Contact Person: _____
 Address: _____
 City: _____ State: _____ Zip Code: _____
 Phone: _____ Fax: _____ Email: _____

Quality Management Plan					
A.1. Is a comprehensive HIV-specific, EMA-wide quality management plan in place with clear definitions of leadership, Title I roles, resources and accountability?					
Score 0	Score 1	Score 2	Score 3	Score 4	Score 5
Score 0	Title I program has no or minimal written quality plan in place; if any in existence, written plan does not reflect current day-to-day operations.				
Score 1	Title I program has only loosely outlined a quality management plan; written plan reflects only in past current day-to-day operations.				
Score 2					
Score 3	A written EMA-wide quality management plan is developed describing the quality infrastructure, frequency of meetings, indication of leadership and objectives; the quality plan is shared with staff; the quality plan is reviewed and revised at least annually; some areas of detail and integration are not present.				
Score 4					
Score 5	A comprehensive and detailed HIV-specific, citywide quality management plan is developed/refined, with a clear indication of responsibilities and accountability, quality committee infrastructure, outline of performance measurement strategies, and elaboration of processes for ongoing evaluation and assessment; engagement of other department representatives is described; quality plan fits within the framework of other citywide QI/QA activities; staff and providers are aware of the plan and are involved in reviewing and updating the plan.				
Comment:					



NATIONAL QUALITY CENTER



**Visión panorámica de la
Calidad: Elementos de un
Programa de Supervisión/
Manejo de Calidad-*Plan de MC***

Plan de Manejo/Supervisión de Calidad

Un Plan de Manejo/Supervisión de Calidad es un documento escrito que describe el Programa de Calidad de VIH de toda la organización receptora de fondos (grantee) incluyendo una definición clara de los deberes y responsabilidades , estrategias para la medición de ejecutorias, metas y desarrollo de procesos para evaluación continua del programa de calidad.

Elementos del Plan de Manejo/Supervisión de Calidad

1. Declaración de calidad
2. Infraestructura de calidad
3. Medidas de ejecutorias
4. Metas anuales de calidad
5. Inclusión del personal/socios (stakeholders)
6. Evaluación del programa de calidad

Sugerencias para desarrollar la declaración de calidad

- Sea breve
- Sea visionario
- Incluya expectativas internas y externas
- Haga referencia a los requisitos legislativos de calidad de Ryan White

Sugerencias para desarrollar la Infraestructura de Calidad

3 a 5 paginas

Funciones de la
posición del trabajo

Todos los socios
(stakeholders)

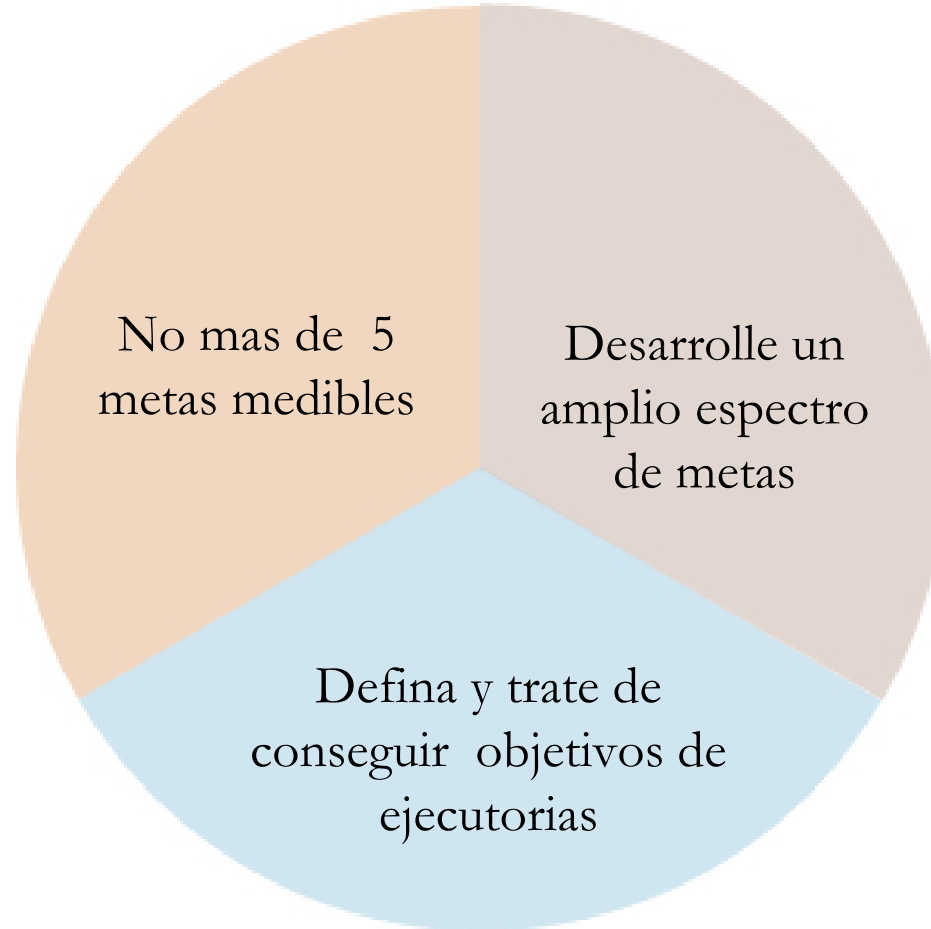
Haga un listado de los
vínculos del Programa

Sugerencias para desarrollar las medidas de ejecutorias



- Desarrolle indicadores de calidad
 - relevantes
 - medibles
 - precisos
 - mejorables
- Incluya un portafolio de procesos
- Quien, Cuando, Como
- Desarrolle estrategias para informar

Sugerencias para desarrollar las Metas Anuales de Calidad



Sugerencias para involucrar a otros “asociados”(Stakeholders)

- Describa las funciones /responsabilidades internas y externas de los “asociados”(Stakeholders)
- Incluya
 - Proveedores
 - Consumidores
 - Agencias contratadas (Subgrantees)
 - Otros Programas receptores de fondos Ryan White CARE Act
- Haga un listado de las oportunidades de adiestramiento

Sugerencias para la Evaluación

- Defina quien y cuando se hará la evaluación
- Compare las metas anuales de calidad con los resultados conseguidos al final del año
- Use estos hallazgos para planificar las actividades del próximo año; aprenda y actúe con los resultados de las ejecutorias anteriores
- Use los instrumentos de evaluación organizacional rutinariamente

Recursos de asistencia técnica: Listado de cotejo para un Plan de Supervisión de Calidad

Checklist for the review of an HIV-specific Quality Management Plan:

<http://www.ihl.org/IHI/Topics/HIVAIDS/HIVDiseaseGeneral/Tools/HIVSpecificQMPlanReviewChecklist.htm>

Checklist for the Review of an HIV-Specific Quality Management Plan

Grantee: _____

Date: _____

How to use this checklist:

A Quality Management (QM) Plan defines a quality program's strategic direction and provides a blueprint for upcoming improvement activities for the HIV program.

While there is no universal "how-to" template for creating a quality management plan, this document outlines the basic domains that should be covered in each plan: Quality statement, Quality improvement infrastructure, Quality Plan Implementation, Performance measurement, Annual quality goals, Participation of stakeholders, Evaluation, Capacity Building, Process to update the Plan, and Communication.

This checklist has been created to assist those who are: 1) working with grantees to develop an HIV-specific Quality Management (QM) Plan; and/or 2) reviewing a QM Plan for completeness. Keep in mind that this checklist should be used as a reference and assessment tool and that the most important step is to get started.

Definition of terms:

The term **Quality Management Program** encompasses all systematic and continuous quality processes, including the formal organizational quality infrastructure and quality improvement related activities, consistent with other QI and QA programs with identified leadership, accountability and resources to develop a strategy for using and measuring data to determine progress toward evidence-based benchmarks with a focus on linkages and provider and client expectations using data collection practices to ensure that goals are accomplished and result in improved outcomes.

Quality Management Plan is a written document that outlines how the quality management program will be implemented, including a clear indication of responsibilities and accountability, performance measurement strategies and goals, and elaboration of processes for ongoing evaluation and assessment of the program.

Domain in QM Plan	Description	✓ - Comments
Quality statement	<ul style="list-style-type: none"> Provides brief purpose describing the end goal of the HIV quality program and a shared vision to which all other activities are directed, assume an ideal world and ask yourselves, "What do we want to be for our patients and our community?" 	
Quality infrastructure	<p>The quality infrastructure includes the following elements:</p> <ul style="list-style-type: none"> Leadership: Identifies who is responsible for the quality management initiatives. Quality committee(s) structure: Documents who serves on the quality committee, who chairs the committee, and who coordinates the QM activities. Roles and Responsibilities: Defines all key persons, organizations, and major stakeholders and clarifies their expectations for the quality management program. Resources: Identifies the resources for the QM program. 	
QM Plan implementation	<ul style="list-style-type: none"> Specifies timelines for implementation to accomplish those goals – workplan Specifies accountability for implementation steps Provides milestones and associated measurable implementation objectives 	

Elementos incluidos:

- Declaración de calidad
- Infraestructura de calidad
- Implementación de Plan MC
- Medidas de ejecutorias
- Metas anuales de calidad
- Inclusión del personal/socios (stakeholders)
- Evaluación
- Desarrollo de Capacidad
- Proceso para actualizar el Plan
- Comunicación
- Formato



NATIONAL QUALITY CENTER



**Visión panorámica de la
Calidad: Elementos de un
Programa de Supervisión/
Manejo de Calidad-*Equipos de
Mejoramiento de Calidad***

Los equipos sobrepasan el trabajo individual cuando

- La tarea es compleja
- Se necesita creatividad
- El camino a seguir es incierto
- Es necesario usar los recursos disponible mas eficientemente
- Es necesario el aprendizaje rápido.
- Es necesario un alto compromiso
- Cuando se necesita el compromiso de otros en la implementación de un plan
- La tarea o proceso cruza o involucra a través de varias funciones

Peter Scholtes et al., The Team Handbook.

¿Qué necesitan los equipos para tener éxito?

- Metas definidas y claras
- Parámetros bien definidos
- Facilidad de comunicarse con la organización
- Tener los conocimientos y destrezas necesarios
- Saber como completar la tarea

Scholtes et al., The Team Handbook

Tareas o Responsabilidades del equipo



- Líder
- Facilitador
- Miembro
- Marcador del tiempo/
cronometrador
- Anotador/
Secretario

Tareas de los miembros del equipo

- **Líder:** primero entre iguales; guía el equipo y representa el trabajo de este
- **Facilitador:** conduce , ayuda que las cosas funcionen y trabajen bien
- **Miembro:** integrante de igual importancia, provee información y ayuda a hacer buenas decisiones
- **Marcador del tiempo y secretario:** se intercambian éstas tareas periódicamente; y así ayudan en las reuniones y la documentación de éstas.

Sugerencias del mundo real: organizando el equipo

- Incluya por lo menos un miembro del Comité de Calidad en el equipo del proyecto de mejoramiento
- Escoja un facilitador con experiencia
- Incluya un consumidor/paciente
- Tome en consideración los intereses de los participantes cuando asigne proyectos ó tareas

Crecimiento y desarrollo de los grupos a través del tiempo

- **Formación:** conociéndose unos a otros. Los equipos se comportan cortés y cautelosamente
- **Tormenta:** empiezan a ser mas naturales/reales. Cada miembro protege su punto de vista.
- **Normalización:** empiezan a confiar unos de otros. Los equipos empiezan a unirse coherentemente y trabajar juntos verdaderamente.
- **Ejecutar /desempeño:** progreso! Y satisfacción del grupo

Los grupos trabajan mejor cuando



- La composición es de 5 ó 6 miembros
- Los miembros se pueden reunir cuando no hay problemas logísticos
- Las reuniones son enfocadas y concisas
- Las reuniones tienen una agenda específica
- Se documentan y repasan las notas tomadas anteriormente