

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

Programa de mejora continua de la calidad en salud

I- Introducción

De acuerdo con la constitución del Estado, la salud es un derecho básico, por lo tanto, recae en él la responsabilidad de protegerla y promoverla.

El artículo 1 de la Carta Magna de El Salvador, reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común. En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social.

Dentro de los derechos y garantías fundamentales de la persona, la Constitución en el artículo 2 también establece que toda persona tiene derecho a la vida, la integridad física y moral, a la libertad, la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegidos en la conservación y defensa de los mismos.

El Fondo Solidario para la Salud (Fosalud) fue creado para contribuir en el cumplimiento de esta responsabilidad del Estado, por lo que dentro de sus objetivos fundamentales se encuentran propiciar la creación de programas especiales para ampliar la cobertura de los servicios de salud para la atención al usuario y de los habitantes en general, y en particular de aquellas que aún no tienen acceso a los servicios básicos de salud, buscando ampliar la cobertura a mujeres, niños y discapacitados; atender las necesidades básica de salud de la población más vulnerable del país, en coordinación con el Ministerio de Salud; fomentar campañas de educación de salud, a fin de prevenir enfermedades derivadas del uso y consumo de sustancias nocivas y peligrosas para la salud de las personas, y otras relacionadas con la salud.

En vista de lo anterior, se hace propicio buscar la mejora continua en los servicios prestados a través de la implementación de un programa de mejora continua orientado a la gestión de la calidad, en todas las partes que integran Fosalud, con la finalidad de ofrecer servicios eficaces y culturalmente aceptables, abarcando también un enfoque de promoción y prevención, con el propósito de brindar una asistencia integral en salud.

II- Justificación

La implementación de un Programa de Gestión de la Calidad como parte de la mejora continua Institucional, constituye la base de una de las perspectivas dentro del Plan Estratégico Institucional para lograr las metas del

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

próximo quinquenio, razón de su importancia para la implementación y desarrollo, el cual debe ser estructurado, teniendo objetivos claros, definiendo responsabilidades, estableciendo un plan de trabajo e indicadores que permitan medir y alcanzar resultados.

III- Objetivos

a. General

Implementar un Programa de Mejora Continua en Fosalud para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de salud, garantizando una atención integral, accesible y oportuna para la población, a través de la evaluación constante, innovación en procesos y desarrollo del talento humano.

b. Específicos

- Fortalecer la calidad de la atención en los establecimientos de salud con servicio Fosalud, mediante la implementación de buenas prácticas, monitoreo de indicadores claves y capacitación continua del personal.
- Optimizar la gestión de recursos (humanos, tecnológicos y financieros) a través de la innovación en los procesos, reducción de tiempos de espera y mejora en la distribución suministros esenciales para la provisión de servicios, asegurando un uso eficiente y sostenible.

IV- Alcance

El programa de mejora continua de la calidad del Fosalud se aplicará a nivel institucional, ejecutándose de manera progresiva en programas específicos relacionados con los servicios que se brindan a la población.

V- Base Legal

- Constitución de la República de El Salvador
- Ley Especial para la constitución del Fondo Solidario para la Salud.
- Reglamento de la Ley Especial para la constitución del Fondo Solidario para la Salud.
- Reglamento de las Normas Técnicas Específicas de Control Interno Específicas
- Ley nacer con cariño
- Ley Crecer Juntos
- Ley Amor convertido en alimento
- Ley especial para lo protección de los derechos de la persona adulta mayor
- ISO 9001

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

VI- Contenido

a. Definiciones

b. Marco conceptual

Es importante tomar en cuenta algunos aspectos relacionados al término Calidad, entre ellos que, Calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, por el contrario, la calidad debe ser la misma en todos los niveles, que no constituye un término absoluto, sino que supone un proceso de mejoramiento continuo, la calidad es objetiva y medible y finalmente, no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la organización.

La calidad se debe entender como el logro de los mayores beneficios del proceso demanda/oferta de servicios posibles para los usuarios internos y externos dados ciertos recursos.

La Gestión de calidad, se debe entender como el conjunto de acciones que debe realizar los directivos, las organizaciones y los profesionales, de forma deliberada y sistemática a fin de generar, mantener o mejorar la calidad.

Para dar respuesta a la misión y visión, se propone la definición de calidad, como "El grado en el cual Fosalud en su conjunto, garantiza la oferta integral de servicios con sólidos principios, éticos, morales y espirituales".

Prioridades relacionadas a la calidad

En congruencia con la definición de calidad, se propone la adopción de cuatro prioridades sobre las cuales se deben alinear los esfuerzos del Fosalud. Estas prioridades son:

Seguridad: Se entiende como el grado en el cual se garantiza el aprendizaje, lo cual implica la utilización de instrumentos y metodologías en la atención en salud basadas en evidencia científica.

Integralidad: Es el grado en el cual los pacientes reciben la atención integral, basada en sólidos principios, éticos, morales y espirituales.

Efectividad: Es el grado en el cual se garantiza que las atenciones proporcionadas durante el proceso generan un impacto positivo en el usuario.

Satisfacción: Es el grado en el cual el modelo de atención utilizado genera complacencia entre los usuarios, desde el punto de vista de la dimensión interpersonal de la calidad.

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

c. Metodología

La metodología que se utilizará será participativa implementando el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

1. PLAN (Planificar)

En esta fase se identifican las oportunidades de mejora y se establecen las acciones necesarias para lograr cambios positivos.

Actividades clave:

- Identificación del problema o área de mejora.
- Análisis de la situación actual (uso de herramientas como Ishikawa, Pareto, 5 Porqués).
- Definición de objetivos SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y Temporales).
- Elaboración de un plan de acción detallado, incluyendo recursos, responsables y cronograma.

2. DO (Hacer)

Aquí se implementan las acciones planificadas en una escala controlada o en un piloto antes de aplicarlas completamente.

Actividades clave:

- Ejecución del plan de acción en un área específica.
- Capacitación del personal involucrado en las nuevas estrategias.
- Uso de tecnología o herramientas necesarias para la implementación.
- Documentación del proceso para su análisis posterior.

3. CHECK (Verificar o Evaluar)

Se analizan los resultados obtenidos tras la implementación y se comparan con los objetivos establecidos.

Actividades clave:

- Recopilación y análisis de datos de desempeño.
- Comparación de los resultados obtenidos con la línea base.
- Identificación de problemas o desviaciones.
- Retroalimentación de usuarios y personal.

4. ACT (Actuar o Ajustar)

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

Según los resultados de la evaluación, se realizan ajustes para mejorar aún más el proceso o se estandarizan las mejoras si los resultados fueron positivos.

Actividades clave:

- Implementación completa de la mejora si los resultados fueron exitosos.
- Ajustes y correcciones en caso de que los resultados no sean los esperados.
- Documentación del proceso mejorado para su estandarización.
- Capacitación continua para mantener la mejora en el tiempo.

d. Diagnóstico y Análisis inicial

Se deberá desarrollar un diagnóstico y análisis inicial (UPLAN-002-013.002), el cual será el insumo principal para la implementación del plan de acción.

El informe tomará en cuenta lo siguiente:

- ✓ Identificar problemas o áreas de oportunidad a mejorar
- ✓ Realizar análisis de datos y establecer una línea base
- ✓ Aplicar herramientas como Diagrama de Pareto, Ishikawa, FODA, 5 Por qué

e. Plan de Acción

El plan de acción UPLAN-002-013.003, tendrá la siguiente estructura, para su implementación:

1. Objetivo del Plan de Acción
 - ✓ Descripción de la meta específica que se busca alcanzar.
 - ✓ Relación con los objetivos generales del programa de mejora continua.
 - ✓ Indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir el éxito.
2. Identificación del Problema o Área de Mejora
 - ✓ Análisis del problema actual.
 - ✓ Datos y evidencias que justifiquen la necesidad de la mejora.
 - ✓ Impacto en la institución o proceso.
3. Actividades y Tareas
 - ✓ Se desglosan las acciones necesarias para lograr la mejora. Cada actividad debe ser clara y específica.

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

4. Recursos Necesarios

- ✓ Humanos: Equipos y personas responsables.
- ✓ Materiales: Equipos, herramientas, documentos.
- ✓ Tecnológicos: Software, plataformas de gestión.
- ✓ Financieros: Presupuesto asignado.

5. Cronograma de Implementación

- ✓ Un diagrama de Gantt puede ser útil para visualizar tiempos y dependencias.
- ✓ Definir fechas de inicio y finalización para cada tarea.

6. Evaluación y Seguimiento

- ✓ Establecer métricas para medir avances.
- ✓ Frecuencia de reuniones de seguimiento.
- ✓ Mecanismos para detectar desviaciones y corregirlas.

7. Comunicación y Capacitación

- ✓ Estrategia para informar a los equipos involucrados.
- ✓ Plan de formación si se requieren nuevas habilidades.

8. Resultados Esperados y Beneficios

- ✓ Explicación de los impactos positivos esperados.
- ✓ Beneficios cuantificables (ej. reducción de costos, mejora en tiempos de entrega).

9. Plan de Sostenibilidad y Estandarización

- ✓ Acciones para mantener la mejora en el tiempo.
- ✓ Inclusión en manuales, procedimientos y auditorías periódicas.

f. Implementación de Acciones

Ejecutar las mejoras planificadas

Capacitar al personal en nuevas prácticas

g. Evaluación y seguimiento

Unidad de Planificación	Clasificación	Código:	UPLAN-002-012.004	
		Versión:	1	
		Vigencia:	Marzo 2025	
Programa de mejora continua de la calidad en salud				
Fondo Solidario para la Salud				

Medir resultados con base en los indicadores definidos

Aplicar auditorías internas y revisiones periódicas

Verificar desviaciones y corregirlas

h. Estandarización y sostenibilidad

Documentar los cambios exitosos en procedimientos y manuales

Crear planes de mantenimiento de mejoras

Fomentar la cultura de mejora continua en la institución

i. Reconocimiento e incentivos

Establecer programas de reconocimiento para equipos y personas que contribuyan significativamente a la mejora

Implementar incentivos que motiven a la participación activa

j. Revisión y Ajustes periódicos

Programar revisiones anuales del programa

Identificar nuevas oportunidades de mejora