

Resultados exitosos: Implementación de un Programa de Mejoramiento de la Práctica Clínica

Norma Andrea Ruiz Vanegas
Médico Familiar - Dirección Científica Javesalud
Agosto 2024



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional



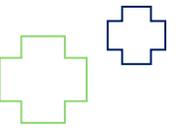


Introducción



- Los centros médicos ambulatorios son escenarios donde pacientes y familias entran en contacto por primera vez con servicios de salud.
- Organizados para atender y resolver de manera eficiente, oportuna, con calidad humana y técnico-científica, las condiciones médicas más prevalentes e incidentes de una población.
- CENDEX (2012) estudio con médicos generales y especialistas reportando que los primeros tienen 30% de capacidad resolutive y los segundos 66%.





Introducción



OMS ha sugerido la inclusión de prácticas formativas que permitan solucionar el déficit de conocimientos y entrenamiento en APS de los estudiantes de medicina, porque las asignaturas relacionadas con estos temas en pregrado son insuficientes y de orientación teórica.

ASCOFAME: importancia para el médico general en la generación de competencias centrales relacionadas con el cuidado primario. Apoya el fortalecimiento de la formación del médico general, reconociéndolo como base del modelo de atención (Declaración sobre el perfil del Médico General, ASCOFAME 2012).





Javesalud



01 Institución prestadora de servicios de salud de primer y segundo nivel que, en el marco del cuidado primario ambulatorio, ha garantizado el apoyo al talento humano en fortalecer competencias clínicas.

02 Protagonismo de los médicos generales, especialidades básicas y demás áreas de la salud en el control clínico de las patologías más prevalente, que requieren un adecuado abordaje desde la atención primaria para evitar desenlaces negativos.

03 Modelo asistencial con base en academia, garantiza que la enseñanza clínica a los profesionales sea con los mejores estándares técnico-científicos, demostrados en indicadores de desempeño clínico.





Javesalud



Programa de mejoramiento de la práctica clínica (PMPC)

Estrategia que busca elevar el desempeño de profesionales asistenciales, a través de:

- Auditoria clínica.
- Seguimiento a indicadores.
- Espacios de formación, capacitación y evaluación en apropiación de conocimientos.
- Estrategias didácticas que favorezcan la toma de decisiones clínicas basadas en la mejor evidencia clínica disponible.
- Programa de mejores clínicos.





Javesalud

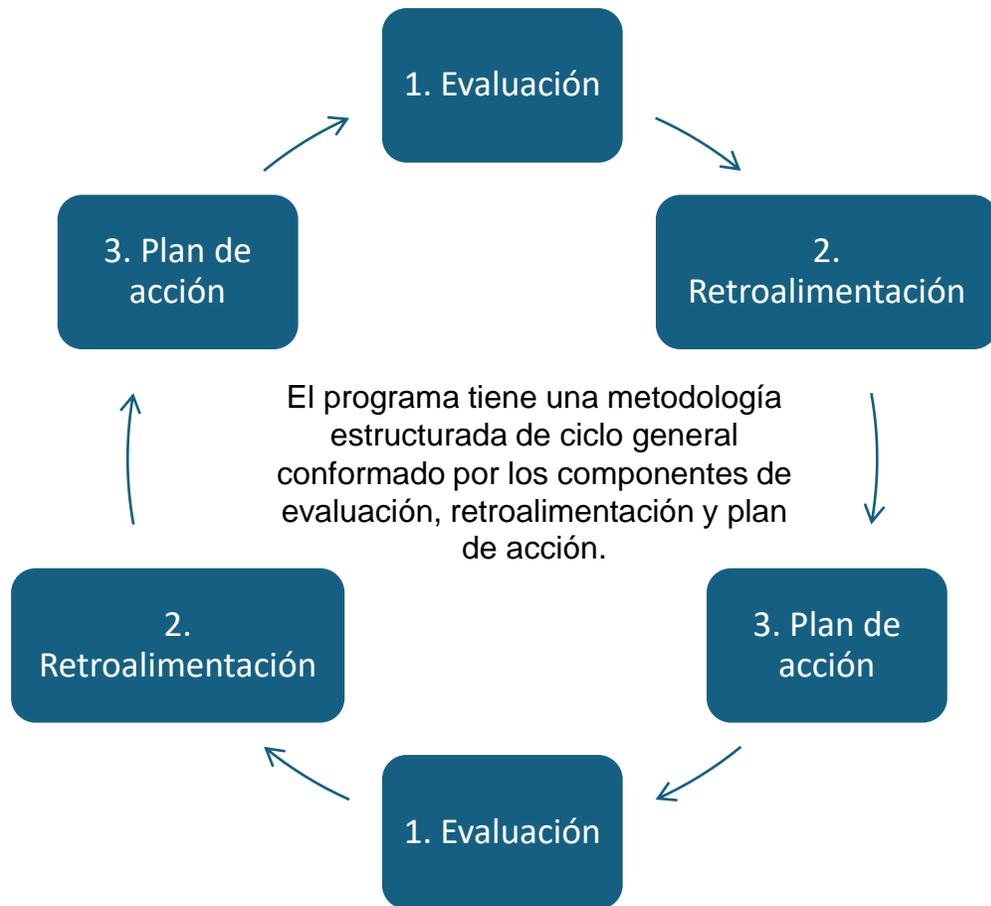
Reflejo del impacto positivo del programa son los resultados de desempeño clínico:

- Calidad de historia clínica.
- Resolutividad.
- Adherencia a guías.
- Pertinencia en solicitud de ayudas diagnósticas y remisiones
- Resultados mediciones de apropiación de conocimiento y satisfacción profesionales.

Objetivo: Presentar los resultados de desempeño clínico de los profesionales de la salud a través de las diferentes estrategias desarrolladas en el marco de un Programa de mejoramiento de la práctica clínica (PMPC).



Metodología



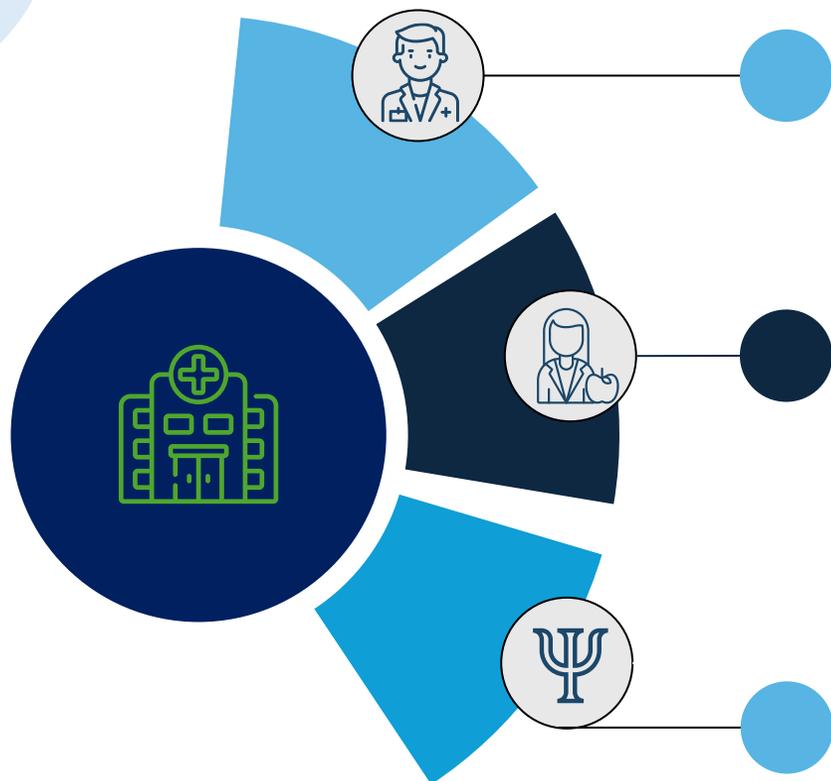
1. Componente de evaluación:

- Elementos de la evaluación de auditoria (calidad de historia clínica, resolutiveidad, adherencia a guías, pertinencia, productividad)
- Hallazgos en costo médico
- Quejas técnico- científicas
- Informes del área académica
- Evaluación de desempeño académico
- Hallazgos comité de seguridad, gestión clínica, comité de ética, entre otros.





1. Componente Evaluación: Premisas



Integralidad: la evaluación abarca desde el “sabe” y “sabe cómo” hasta el “hace”, donde los atributos de evaluación tienen la misma ponderación en la evaluación.

Individual y colectivo: dirige acciones derivadas de hallazgos, retroalimentación y es insumo para la implementación de estrategias que mejoran el desempeño colectivo en Javesalud.

Articulación: tiene conexiones de input y outputs con estrategias y líneas de trabajo de Javesalud: EFJ, evaluación de desempeño, gobernanza clínica, gestión del riesgo y seguridad del paciente.

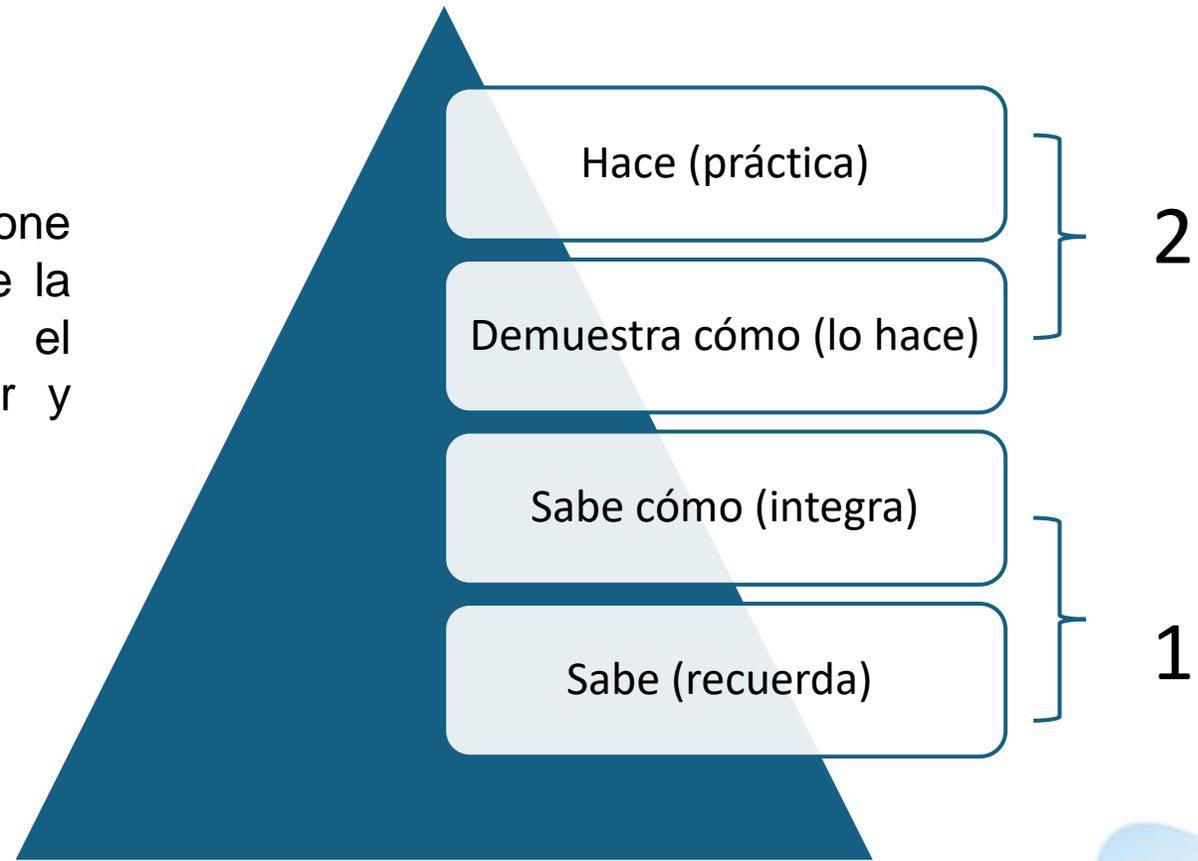
Retroalimentación: la auditoría integral se nutre de la retroalimentación hacia el profesional con planes de acción, del profesional al programa, y de la organizacional sobre los impactos clínicos

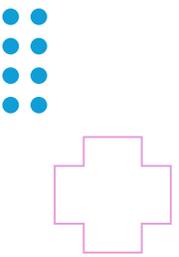
Mejoramiento continuo: Programa inmerso dentro de las fuentes del PUMI (Plan Único de mejoramiento continuo) institucional y PHVA .



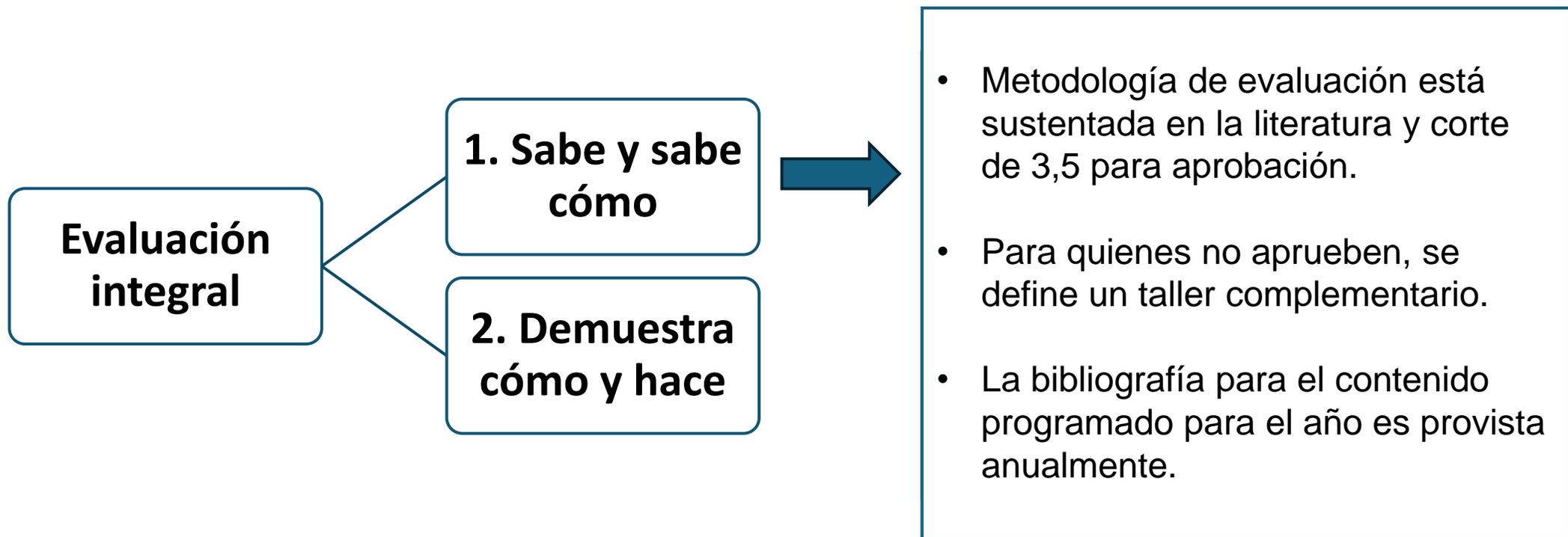
1. Componente Evaluación: Pilares

- La evaluación integral se compone de dos pilares fundamentales de la evaluación, basándose en el concepto de Pirámide de Miller y evaluación por competencias:



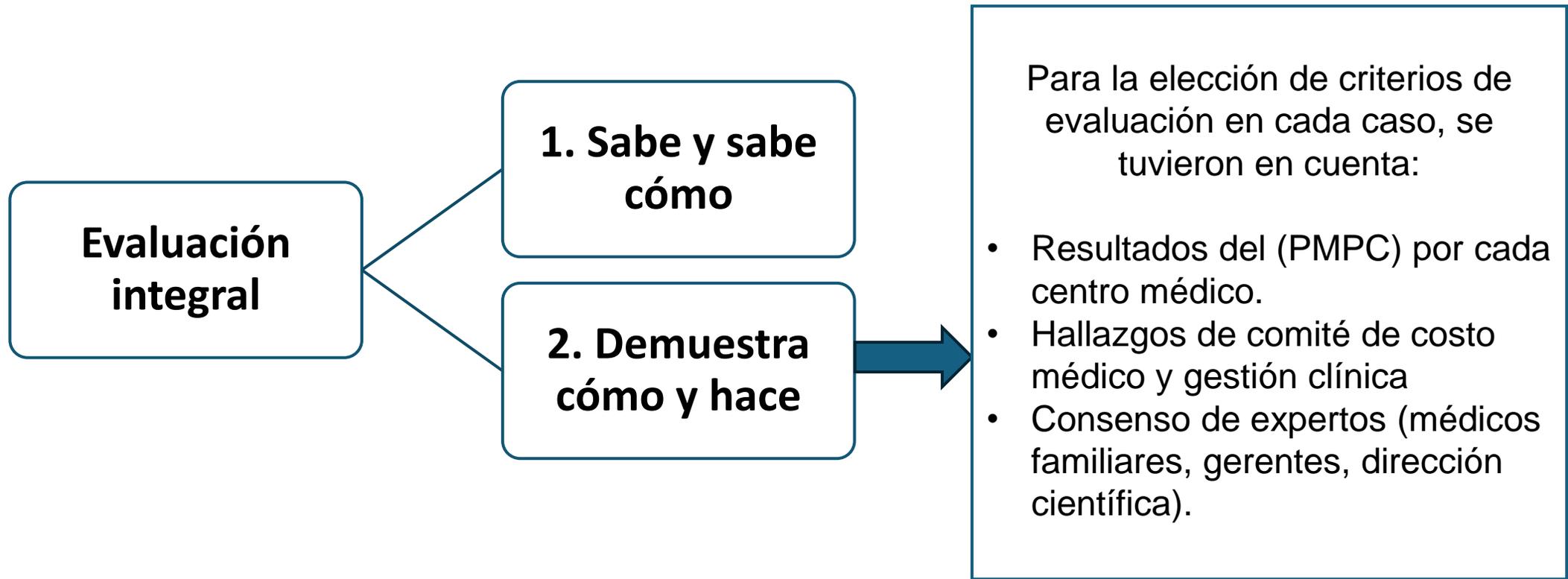


1. Componente Evaluación

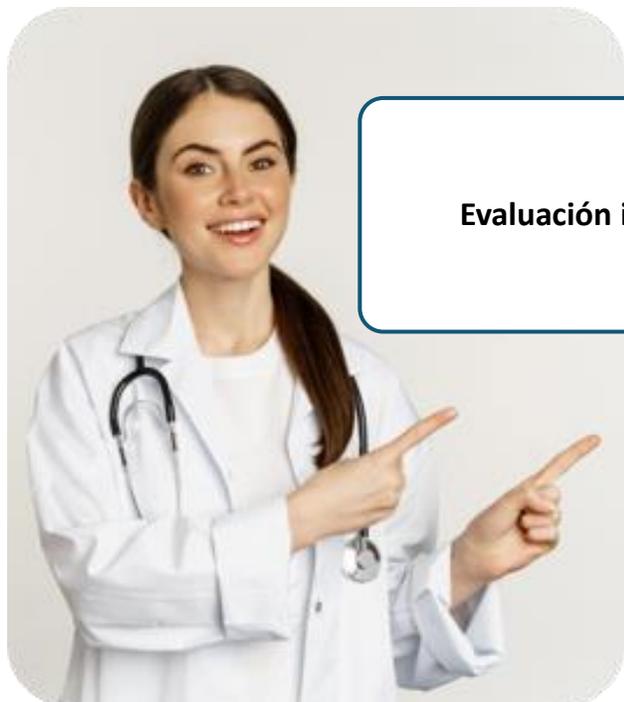




1. Componente Evaluación



1. Componente Evaluación



Evaluación integral

1. Sabe y sabe cómo

Evaluaciones de conocimientos
Viñetas clínicas.
Comunidades de aprendizaje

2. Demuestra cómo y hace

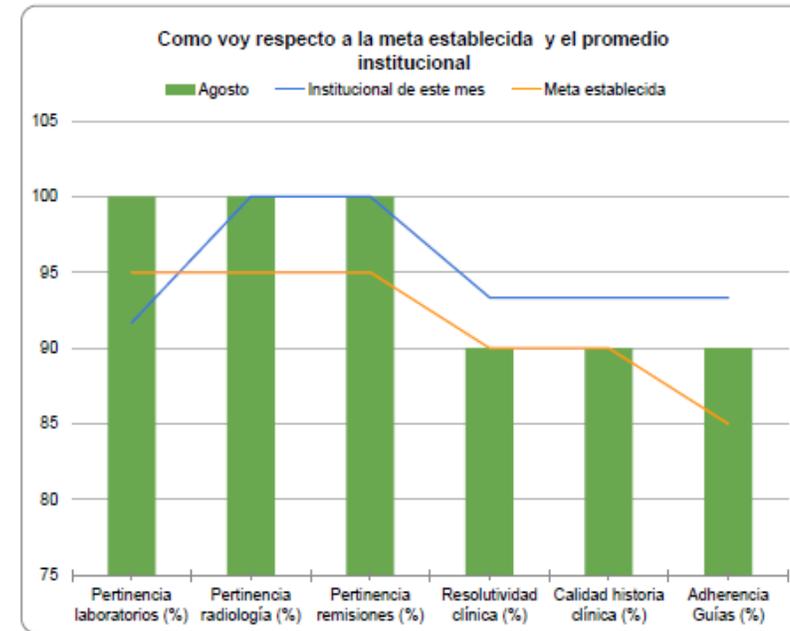
Auditoria integral.
Quejas TC/ académica.
Hallazgos costo médico.
Hallazgos seguridad, ética,
COVE, Logbooks*



2. Componente Retroalimentación y Plan de acción

- Envío mensual de carta de indicadores.
- El profesional conoce resultados de su desempeño clínico del mes previo, meta institucional y desempeño institucional.
- Apartado de recomendaciones dadas por el auditor par, busca mejorar su desempeño.
- Campo en blanco donde plantea compromisos de mejora
- Ante dudas permite una comunicación bidireccional con el PMPC en pro de un mejor desempeño clínico.

HTA	Pertinencia laboratorios (%)	Pertinencia radiología (%)	Pertinencia remisiones (%)	Resolutividad clínica (%)	Calidad historia clínica (%)	Adherencia Guías (%)
Agosto	100	100	100	90	90	90
Institucional de este mes	92	100	100	93	93	93
Meta establecida	95	95	95	90	90	85





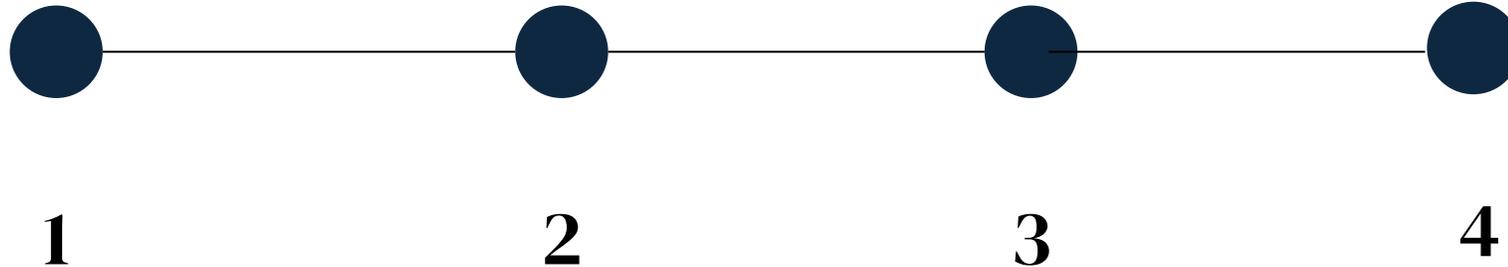
3. Seguimiento

- Espacios formales: comités institucionales de gestión clínica y costo médico, comunidades de aprendizaje para seguimiento de planes de acción y que los profesionales retroalimenten la Dirección científica sobre la evaluación recibida.
- Si en seguimiento se identifican profesionales con factores de riesgo para un desempeño clínico subóptimo y requieren seguimiento adicional o estrategias individualizadas para mejorar su experticia técnico-científica: **Programa Mejores Clínicos**



Programa Mejores Clínicos

Criterios de inclusión



Médicos generales de 3 meses de permanencia en la fundación.

Médicos generales de < 6 meses de experiencia clínica dentro o fuera de la Fundación.

Profesionales clínicos que tengan 1 o más quejas técnico-científicas en < 1 año atribuibles a falencias técnicas.

Evaluación del componente “sabe” y “sabe cómo” < 3,5.





Programa Mejores Clínicos

- Se asigna un tutor par que establece con ellos un plan de seguimiento a través de un “e-portafolio” (herramientas de autogestión y seguimiento personalizado sobre la experiencia de aprendizaje de un profesional).
- Tutores elegidos y entrenados de acuerdo con criterios específicos:
 - Antigüedad de al menos un año en la fundación.
 - Evaluación de desempeño clínico $\geq 85\%$ (último año).
 - Evaluación del PMPC $\geq 85\%$ (último año).
 - Evaluación de desempeño académico $\geq 4,5$ (último año).
 - Voluntad de participar.





Programa Mejores Clínicos



a. Identificación y selección de profesionales que cumplen alguno de los criterios, se asigna un tutor par.



b. Ingreso del profesional a su bitácora en Moodle donde encuentra sus fortalezas y oportunidades de mejora de acuerdo con los hallazgos del PMPC, allí encuentra qué tutor tiene asignado. Tutores máximo 2 personas en tutoría.



c. El profesional acuerda con su tutor los planes de acción a corto plazo para mejorar los hallazgos del PMPC, y son cargados por el profesional en su bitácora en Moodle. Cada semana tiene una actividad para desarrollar en la plataforma.





Programa Mejores Clínicos

Núcleos Temáticos

Gestión clínica

- Enfermedades crónicas: abordaje diagnóstico y terapéutico (HTA, diabetes, riesgo cardiovascular, dislipidemia, EPOC, asma, hipotiroidismo, obesidad)
- Motivos de consulta más frecuentes: abordaje diagnóstico y terapéutico (IRA, EDA, IVU, cefalea, dolor lumbar, dispepsia, dolor)
- Hallazgos más frecuentes en comités de gestión clínica, costo médico y PMPC (radiología simple (tórax, lumbar, cervical, rodilla), TSH, ecografía abdominal, vitamina D, urocultivo)

Promoción y prevención

- Conceptos generales (niveles de prevención, RIAS, curso de vida, etc)
- Actividades de tamización por curso de vida/ detección temprana
- Quimioprofilaxis
- Consejería por curso de vida
- Hábitos de vida saludable
- Salud materno perinatal
- Metas de p y p institucionales
- Vigilancia epidemiológica

Otras competencias asociadas a desempeño clínico

- Calidad de historia clínica
- Telesalud
- Consentimiento informado
- Asesoría VIH
- Manejo del adulto mayor
- Conciliación medicamentosa
- Adherencia al tratamiento
- Tratamiento no farmacológico





Programa Mejores Clínicos

d. Cada vez que un profesional cumple un plan de acción, carga los avances en Moodle, y el tutor revisa el cumplimiento y calidad, haciendo una retroalimentación cualitativa. Ambos tienen un bloqueo de 20 minutos semanales.



e. Al mes se coordina un encuentro presencial para hacer las recapitulaciones de aprendizaje y balance. Se documenta en la bitácora para seguimiento de la Dirección Científica.





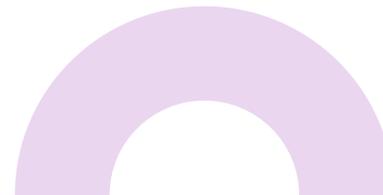
Programa Mejores Clínicos



f. Si hay mejoría del desempeño, se cumplen los objetivos y el tiempo, se cierra la actividad para ese profesional y finaliza su participación en mejores clínicos. Semestralmente la dirección científica hace un informe de esta estrategia para evaluar su cumplimiento e impacto en el PMPC.



g. Estos indicadores son la base para la evaluación de desempeño anual, la cual determina el incremento salarial de cada profesional, enmarcándolo en un incentivo importante para el buen desempeño clínico.



Resultados



Participan 60 médicos generales, 20 enfermeras 90 especialistas, 25 profesionales de apoyo y 39 profesionales salud oral (odontólogos generales, higienistas y especialistas).



Los indicadores de desempeño clínico son entregados de manera mensual a 234 colaboradores en carta de retroalimentación, exponiendo sus compromisos o comentarios



Respuesta desde el programa al 100%, 13% son dudas y 87% respuestas neutras.



Resultados de auditoria

Resultados Auditoria Medicina General



Criterios	2019	2020	2021	2022	2023	Meta
Calidad	95	89	92	93	94	90
Pertinencia Laboratorio	93	94	95	94	94	90
Pertinencia Radiología	98	99	97	97	99	90
Pertinencia Remisiones	97	98	97	98	98	90
Resolutividad	93	91	92	92	92	90
Adherencia a guías	93	90	92	92	91	85

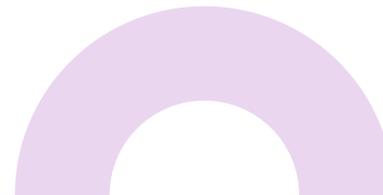


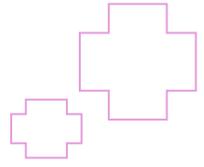


Resultados de auditoria

Resultados Auditoria Medicina Especializada

Criterios/Especialidad	2019	2020	2021	2022	2023	Meta
Calidad	93	92	92	94	93	90
Pertinencia Laboratorio	94	94	95	94	93	90
Pertinencia Radiología	98	97	99	98	98	90
Pertinencia Remisiones	98	99	99	99	99	90
Resolutividad	91	93	94	95	94	90
Adherencia a guías	89	90	92	93	93	85





Resultados de auditoría

Resultados Auditoría Profesionales de la salud de apoyo
(Terapias, Nutrición, Psicología)

Paramédicos	2019	2020	2021	2022	2023	Meta
Calidad	94	94	97	97	93	90
Adherencia a guías	96	94	98	98	88	85

Resultados Auditoría Enfermería asistencial y pyp

Enfermería	2019	2020	2021	2022	2023	Meta
Calidad	96	95	95	94	94	90





Resultados Píldoras, Tips de auditoría y circulares médicas

Píldoras Clínicas:

- Estrategia de pertinencia, contenido corto, de fácil acceso y lectura, indicaciones de solicitud de paraclínicos, medicamentos o remisiones.
- Apoyan la socialización de necesidades evidenciadas a través de la auditoría.
- Envío promedio de 1 píldora mensual, almacenada en un repositorio en Moodle.
- 40 temas asociados a los diagnósticos más prevalentes de la institución.

Solicitud perfil lípido en adulto joven

PÍLDORA

JAVESALUD
Todos Nuestros Sentidos en Usted

¿ Por qué esta píldora?

1. Queremos reforzar la gestión clínica de pacientes menores de 45 años con necesidad de tamización con perfil lipídico
2. Hemos notado problemas en la solicitud de estudios para identificar riesgo metabólico en pacientes menores de 45 años , en el marco del programa de mejoramiento de la práctica clínica.
3. Recordemos el principio de calidad de Javesalud: **hacerle al paciente todo lo que necesita y nada de lo que no necesita.**

“ Píldoras clínicas”





Resultados Píldoras, Tips de auditoría y circulares médicas

Tips de auditoría, refuerza 3 aspectos en los que se haya visto falencias o debilidades.

Circulares médicas: frente a los temas emergentes por picos epidemiológicos o normatividad que impacten la práctica clínica, contenido para fortalecer la toma de decisiones clínicas.



Bogotá, 31 de Agosto 2021

Circular Dirección Científica

De: Dirección Científica y Académica

En el mes de agosto 2021 se realizó la entrega de indicadores del mes de julio de 2021, del componente "Hace" del Programa de Mejoramiento de la Práctica Clínica (PMPC).

1. Tips auditoría:

Desde el PMPC **queremos compartirles algunos tips**, que hemos identificado en las auditorías de calidad de historias clínicas, para que sigamos mejorando los resultados. Hemos identificado confusiones entre los criterios evaluados de auditoría para la consulta presencial y de teleorientación, por lo que queremos recordarlos nuevamente:

Criterios de evaluación auditoría atención presencial	Criterios de evaluación auditoría teleorientación
1. Creencias, acompañante y/o responsable.	1. Identificación, datos de contacto y registro de consentimiento verbal.

Tips mensuales de auditoría



Resultados Evaluaciones del programa

Médicos generales, evaluaciones RCB fue 4,5/5, cobertura del 91%, examen cuatrimestral 4,2/5 y cobertura 90%.

Odontología 2023 la nota promedio de estas evaluaciones 4.8/5, participación del 100% de profesionales del servicio.

Enfermería dividido en asistencial y pyp, 53 enfermeros, examen RCB asistencial calificación de 4.6/5.0 y enfermería pyp promedio 4.8/5.0.

Terapias (terapia física, ocupacional, leguaje, respiratoria), calificación general de 4.7/5.0, participación global del 97%.



Resultados Actualización de Documentos, Guías, Protocolos

- a. Javesalud tiene establecido hacer una actualización cada 5 años o menos en caso de un cambio importante en alguna guía de manejo que amerite ajuste y socialización de inmediato.
- b. Al año se actualiza en promedio 30 documentos institucionales, de 363 documentos (propios y adoptados).

Tipo de documento	Número
Guías Complementarias Javesalud	184
GPC (Adoptadas del Minsalud)	61
Protocolos Javesalud	61
Protocolos Salud Pública (adoptados)	57
Total	363





Resultados Videos Youtube institucional

Todos Nuestros Sentidos en Usted.

JAVESALUD
2060 suscriptores

SUSCRITO

INICIO VÍDEOS LISTAS COMUNIDAD CANALES INFORMACIÓN

Subidas ▶ REPRODUCIR TODO

¿Cómo prevenir infecciones respiratorias agudas durante... 4:35

Lecciones aprendidas. Teletrabajo y teleeducación... 1:52:47

¿Cómo prevenir el contagio con la variante Ómicron de... 8:37

¿Cómo detectar tempranamente el cáncer d... 3:58

¿Qué hacer para prevenir y detectar el cáncer de mama... 7:09

Desarrollo de contenido de apoyo para la educación e información al paciente:

- Desde 2020.
- 48 videos educativos.
- 3.170 suscriptores.
- Permite a los profesionales de la salud apalancar las estrategias de educación al paciente y su familia.
- Blog al paciente en la página web con notas de interés para los usuarios.

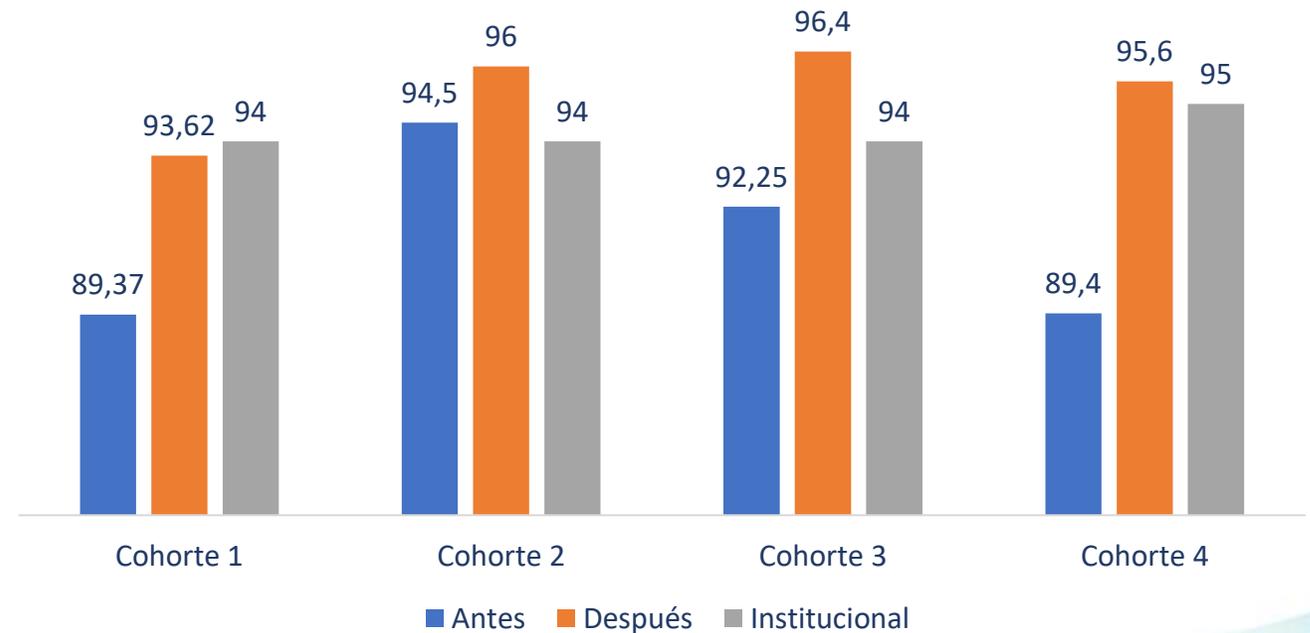




Resultados Programa Mejores Clínicos

- Inicio en 2020, han cursado 4 cohortes, 30 participantes (médicos generales), bajo el acompañamiento de 4 tutores pares.
- Puntaje global de auditoría, evidencia mejoría del desempeño de los profesionales que participaron en el programa, incluso en un nivel superior al institucional.

Resultados auditoría (todos los atributos) Antes y después del programa

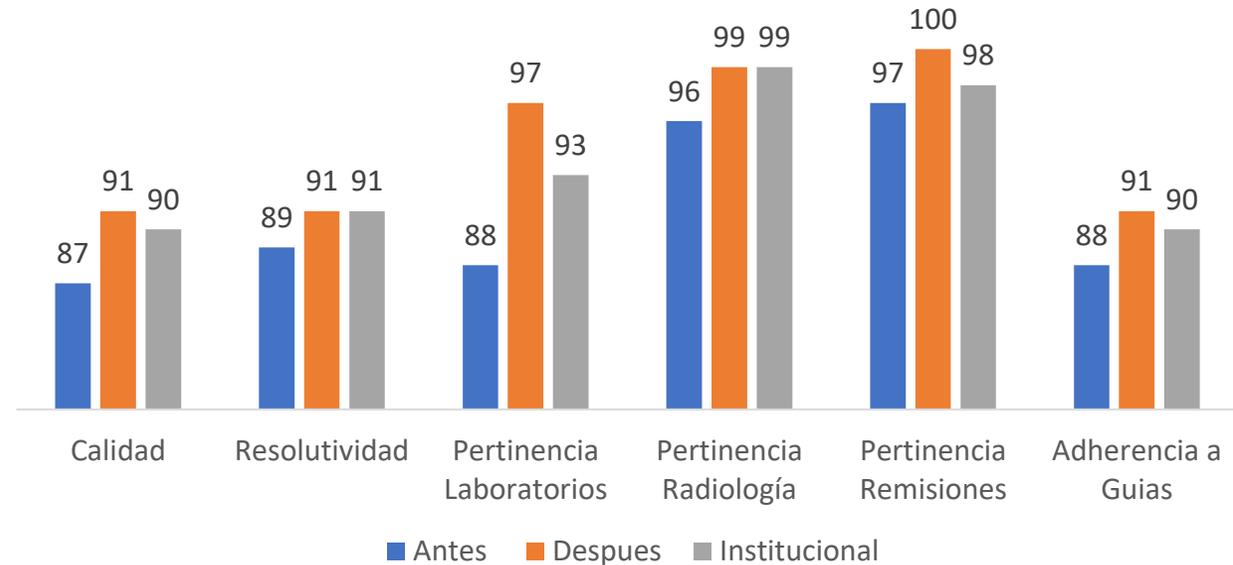




Resultados Programa Mejores Clínicos

- Resultados por cada uno de los atributos, evidencia mejoría en el desempeño de los profesionales antes y después del programa.
- Desempeño superior al institucional en el después del programa.
- Los indicadores con mayor mejoría son pertinencia de remisiones, radiología y laboratorio.

Distribución de puntajes por atributo de auditoría

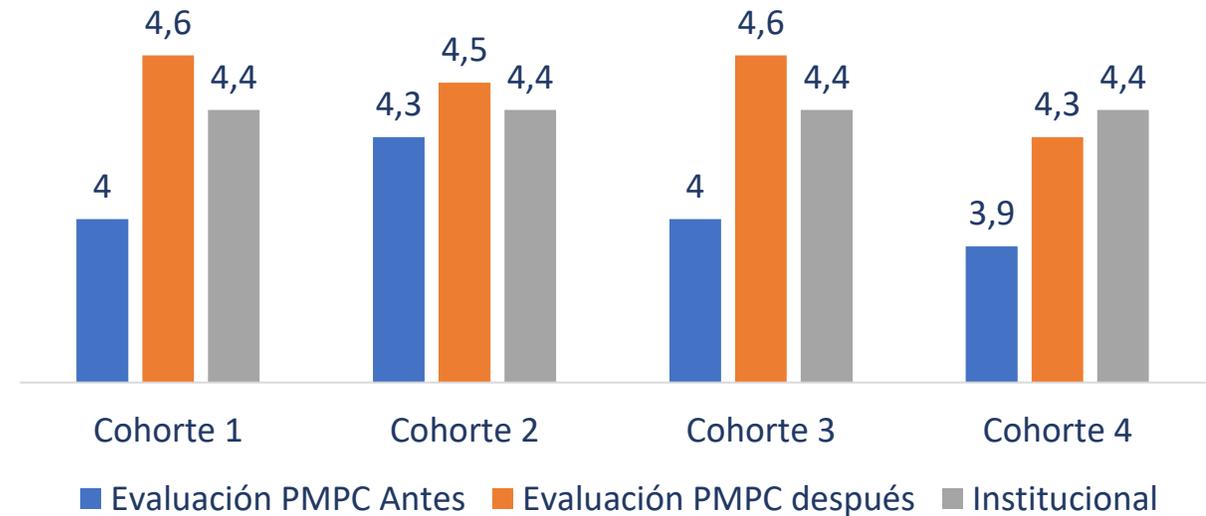




Resultados Programa Mejores Clínicos

- Se evidencia de forma satisfactoria como el puntaje recibido por los profesionales del programa muestra un avance con respecto a los obtenidos antes del programa, incluso superando al promedio institucional.

Resultado calificaciones de las evaluaciones cuatrimestral del PMPC

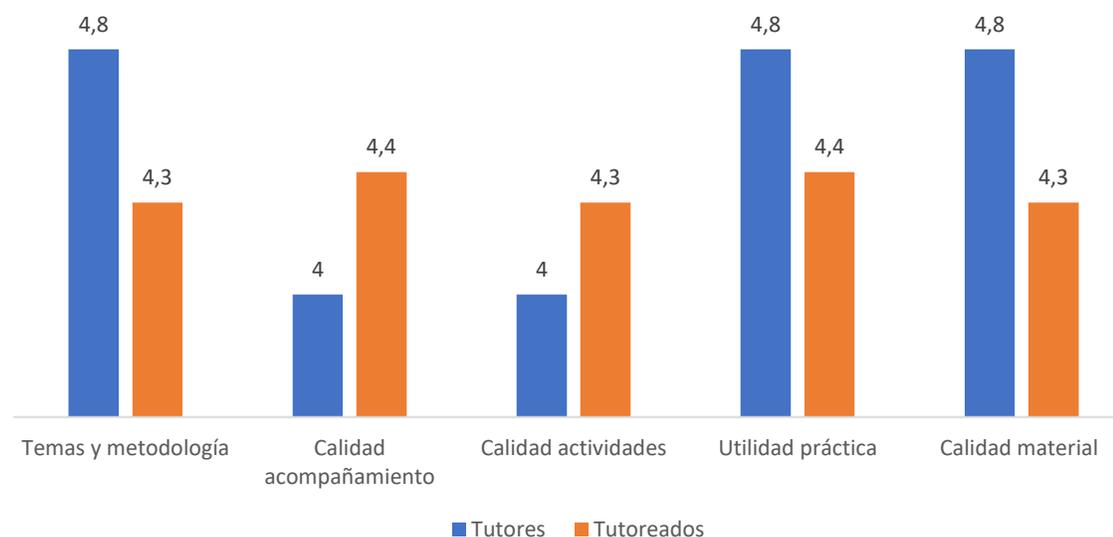




Resultados Programa Mejores Clínicos

- Al finalizar el programa se aplica una encuesta de percepción del programa para conocer la satisfacción y experiencia de los participantes, para implementar mejoras para las siguientes cohortes.
- Ambos han tenido una percepción de 4 o más en cada uno de los ítems evaluados.
- Sección de aprendizajes y sugerencias, donde tutores y tutoreados, dejan comentarios y reflexiones frente a mejoras para siguientes cohortes.

Resultados encuesta de percepción de Tutores y Tutoreados de las 4 cohortes





Discusión y conclusiones



- La estructuración e implementación del PMPC ha permitido tener un buen desempeño clínico de los profesionales, como aspecto fundamental para garantizar la calidad y seguridad de la atención médica y la excelencia en la gestión clínica.
- Estos resultados mejoran los resultados de salud de los pacientes, aumentan la eficiencia del sistema de salud, reduce errores clínicos, fortalecen la confianza y satisfacción al interior de los equipos en salud.
- Promover la adopción de mejores prácticas basadas en evidencia fomenta la mejora continua y asegura que los pacientes reciban un tratamiento ético y compasivo.





Discusión y conclusiones

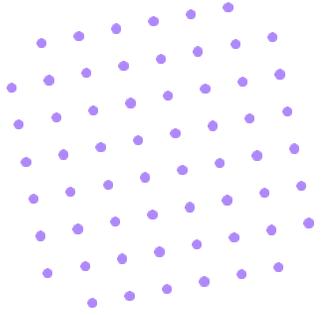
Retos para el futuro continuar avanzando en la revisión de estrategias de enseñanza como factor crucial para mejorar la efectividad del aprendizaje de los profesionales de la salud en atención primaria.

Revisar didácticas de cada tema, asegurando de que sean lúdicas, factibles en el tiempo, valiosas en contenido y de utilidad para la práctica clínica.

Fortalecer el conocimiento de los tutores en las herramientas y criterios de evaluación detrás de las calificaciones.

Todo esto en pro de mejorar el desempeño clínico de los profesionales de la salud, los resultados clínicos, la generación y divulgación de conocimiento enmarcada en la mejora continua y generación de valor.





Gracias

www.javesalud.com.co



Hospital Universitario



33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional