

Calidad es la Estrategia

Teresa Tono MD, MPH, PhD
Directora Ejecutiva

Organización para la Excelencia de la Salud



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



Objetivo de esta presentación



La estrategia de entregar los mejores resultados para las personas es el camino al cumplimiento de nuestra misión, y también el camino a la rentabilidad.

Contenido

- 1. Valor en salud**
- 2. Calidad para la rentabilidad**



Contenido

- 1. Valor en salud**
- 2. Calidad para la rentabilidad**



¿Por qué hablar de **Valor**?

Porque el punto de
partida es
ponernos de
acuerdo en **para**
qué existimos



Avedis Donabedian 1966



**Padre de los conceptos de
calidad en salud**

**“Aquella clase de atención que
se espera pueda **proporcionar al
paciente el máximo y más
completo bienestar ...”****

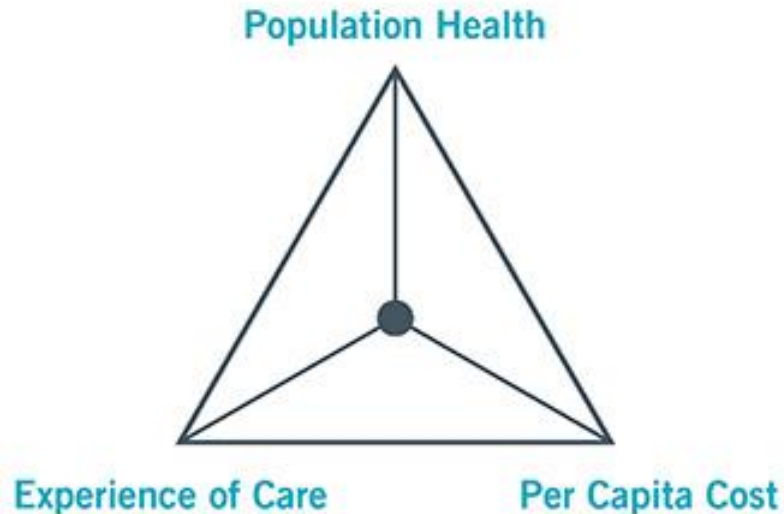


Donald Berwick 2008

Triple meta

Máximo bienestar para la población requiere que se logre:

The IHI Triple Aim



HealthAffairs

At the Intersection of Health, Health Care and Policy

Cite this article as:
Donald M. Berwick, Thomas W. Nolan and John Whittington
The Triple Aim: Care, Health, And Cost
Health Affairs, 27, no.3 (2008):759-769



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



Máximo bienestar para la población requiere que se logre:

- Mejores **condiciones de salud de la población**
- Mejor **experiencia del paciente**
- Mejor relación entre **resultado y costo**
- Bienestar del **equipo de trabajo**
- **Equidad**



Quíntuple Meta



Michael Porter 2010



The NEW ENGLAND
JOURNAL of MEDICINE

What Is Value in Health Care?

Michael E. Porter, Ph.D.

December 23, 2010

N Engl J Med 2010; 363:2477-2481



Valor en salud es el **máximo resultado alcanzable** en relación con los recursos dedicados.



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



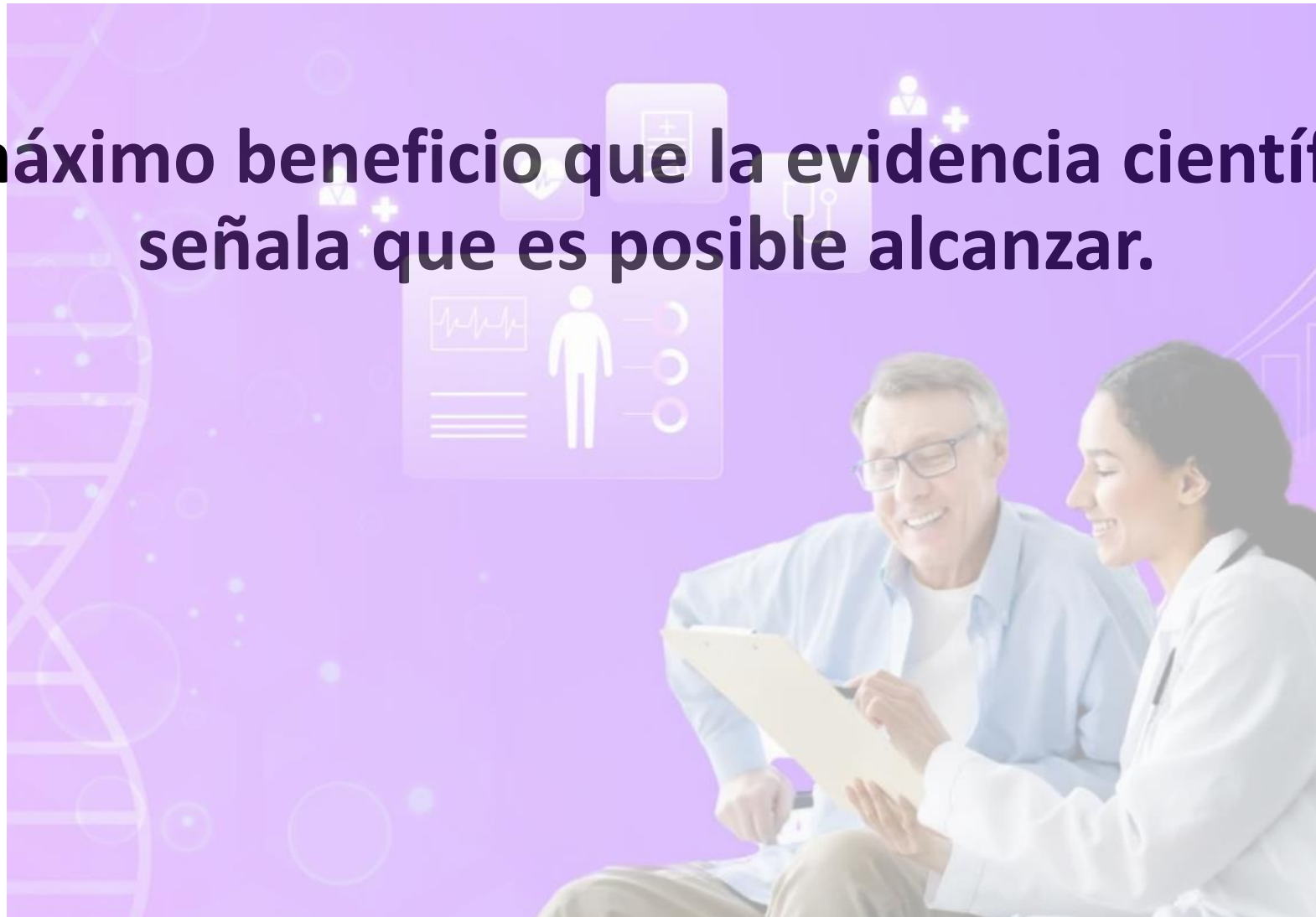
La razón de ser “**el valor**” de una Organización Prestadora de Servicios de Salud

*Generar mejores **resultados para los pacientes** y sus familias.*



¿Cuáles son los *resultados*?

El máximo beneficio que la evidencia científica señala que es posible alcanzar.



Satisfacer las expectativas de los pacientes y sus familias.





Y ...

¡Sostenibilidad Financiera!



Contenido

1. Valor en salud
2. Calidad para la rentabilidad



¿Cómo generar sostenibilidad?

Patient experience and hospital profitability

Jason P. Richter and David B. Muhlestein

Health Care Management Review

Vol. 42, No. 3 (July-September 2017), pp. 247-257 (11 pages)

Published By: Lippincott Williams & Wilkins

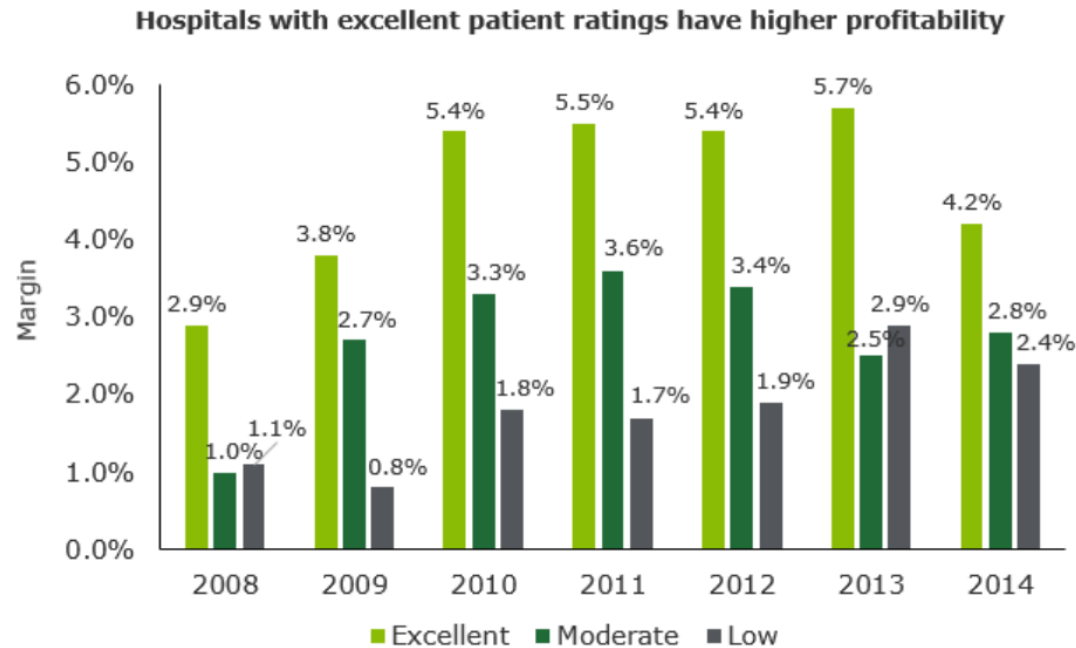


*¡La **experiencia del paciente** es un determinante de la rentabilidad!*

Hallazgos: **experiencia del paciente positiva** está asociada a **mayor rentabilidad** y **experiencia del paciente negativa** está aún más fuertemente relacionada con **disminución en rentabilidad.**



¿Cómo generar sostenibilidad?



Source: Deloitte analysis of HCAHPS measures from CMS data; and financial performance data from Truven Health Medicare Cost Reports

Did you know?

Hospitals with higher patient experience scores have an average **50%** higher net margin than hospitals with lower patient experience scores



Source: McKinsey & Company

DROPSTAT



¿Cómo generar sostenibilidad?

¡Desempeño clínico es determinante de resultados financieros!

<https://ijhpm.com>
Int J Health Policy Manag 2022, 11(12), 2816–2828

doi 10.34172/ijhpm.2022.6957

IJHPM
International Journal of Health Policy and Management

Scoping Review



The Association Between Hospital Financial Performance and the Quality of Care – A Scoping Literature Review



Katarzyna Dubas-Jakóbczyk^{1*}, Ewa Kocot¹, Marzena Tambor¹, Przemysław Szetela¹, Olga Kostrzewska², Richard B. Siegrist Jr³, Wilm Quentin^{4,5}

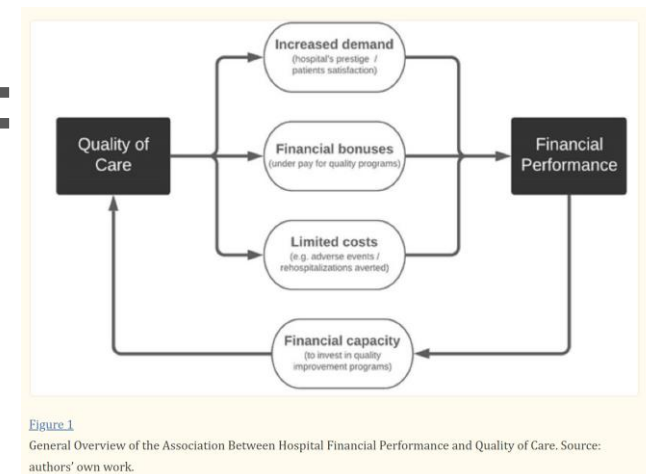


33° Foro Internacional OES
en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá
y Planetree Internacional

¡Desempeño clínico es determinante de resultados financieros!

Alta correlación positiva entre la calidad clínica y resultados financieros:

- Resultados clínicos influyen la escogencia por parte de los pacientes: **Aumento ingresos.**
- **Disminución de costos:**
 - Reducción de desperdicio
 - Disminución de eventos adversos



Camino a la sostenibilidad

Indispensable ¡Ser buenos!

- **Experiencia del paciente** (Atención centrada en la persona, bienestar del colaborador).
- **Desempeño clínico** (Resultado clínico, seguridad paciente, eficiencia clínica).

Realidad ineludible inmediata

- Crisis del **efectivo**.
- Conseguir **buenos pagadores**



Camino a la sostenibilidad

Indispensable ¡Ser buenos!

- **Experiencia del paciente** (Atención centrada en la persona, bienestar del colaborador).
- **Desempeño clínico** (Resultado clínico, seguridad paciente, eficiencia clínica).



Indispensable ¡Ser buenos!

- Cumplimiento de la misión: **entregar valor**
- Sostenibilidad financiera





Todos los caminos ... Calidad es la estrategia





Organización para la Excelencia de la Salud

www.oes.org.co

De la teoría a la práctica: ¿La calidad es la estrategia?

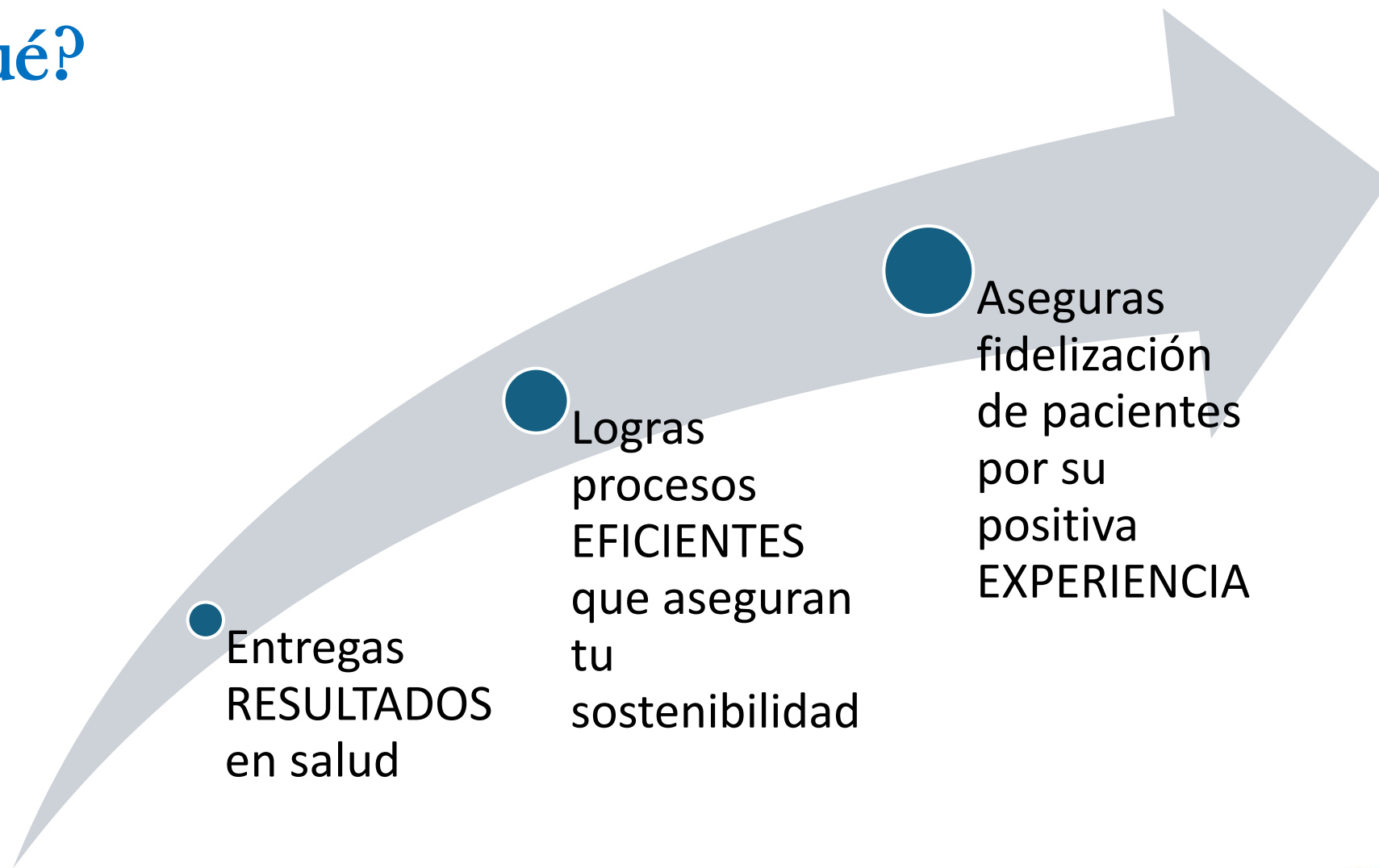
Rafael González Molina
Clínica Imbanaco / OES



La calidad no solo es una estrategia, sino que debe ser la piedra angular sobre la cual se construyen todas las demás estrategias de una institución de salud.



¿Por qué?



¿QUÉ ES ESTRATEGIA?



Las organizaciones
debemos tener
claro cuál es el
camino



La calidad como estrategia nos permite

- + Seguridad del paciente y menos errores clínicos & administrativos.
- + Satisfacción del paciente que se lleva a mejor reputación & Fidelización.
- + Eficiencia Operativa por eliminación de procesos ineficientes e innecesarios.
- + Mayor cultura de Innovación continua en la organización.
- + Atracción y retención del talento humano

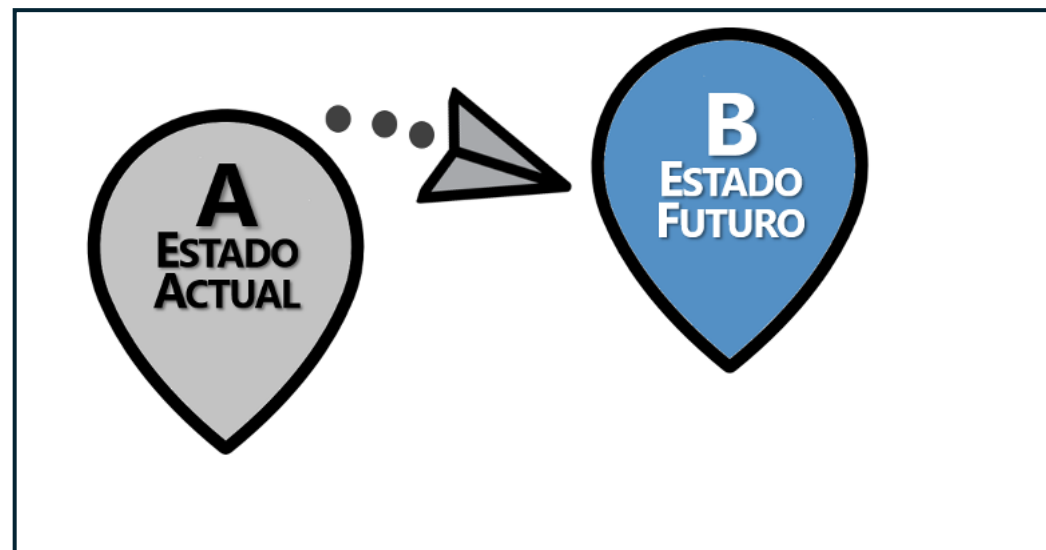


La calidad como estrategia nos permite

- + Cumplimiento normativo.
- + Mejor Desempeño Financiero



La calidad como estrategia nos permite



Cumplir con nuestro propósito superior



Ejemplos



Mayo Clinic es reconocida por su enfoque en la atención centrada en el paciente, apoyada por una sólida cultura de calidad. Implementaron el "Mayo Clinic Model of Care", que pone al paciente en el centro de todas las decisiones, con un enfoque en la colaboración multidisciplinaria y la atención continua.

Resultado: Este enfoque ha llevado a Mayo Clinic a ser consistentemente clasificada como una de las mejores instituciones de salud en el mundo, con altos niveles de satisfacción del paciente y resultados clínicos superiores.



Ejemplos



Virginia Mason adoptó el "Virginia Mason Production System", un enfoque inspirado en el sistema de producción de Toyota, centrado en la eliminación de desperdicios y la mejora continua.

Resultado: Esto llevó a mejoras en la eficiencia operativa, reducción de errores médicos y tiempos de espera, y una mayor satisfacción del paciente. Este enfoque les permitió posicionarse como un líder en la calidad de la atención médica.



Ejemplos



El **Albert Einstein** es uno de los más prestigiosos de América Latina, ha enfocado su estrategia en la mejora continua de la calidad a través de la adopción de tecnologías de punta y la acreditación internacional.

Resultado: Como resultado, el Hospital Albert Einstein ha alcanzado una alta eficiencia operativa y es reconocido por su excelencia en la atención al paciente, lo que refuerza su posicionamiento tanto en Brasil como a nivel internacional.



Ejemplos



* Hospitales acreditados con excelencia o con Sello JCI en Colombia



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



La NO Calidad



Los hospitales deberían invertir entre entre el 3 y un 6% de sus ingresos en programas de calidad.



Factores que influyen en la inversión en calidad

- **Tamaño y Complejidad del Hospital:** Instituciones más grandes o con alta complejidad pueden requerir inversiones más sustanciales debido a la mayor cantidad de procesos y la necesidad de equipos especializados.
- **Niveles de Certificación y Acreditación:** Los hospitales que buscan o mantienen acreditaciones internacionales, como la Joint Commission International (JCI), generalmente tienen que invertir más para cumplir con los estándares exigentes.
- **Estado Actual de la Calidad:** Si un hospital está en las etapas iniciales de implementar un sistema de gestión de calidad, las inversiones iniciales pueden ser más altas en comparación con un hospital que ya tiene un sistema maduro.



Algunos tipos de inversión en calidad

- 1. Implementación de Lean Healthcare:** El enfoque Lean, que se centra en la eliminación de desperdicios y la mejora de la eficiencia en los procesos, puede ser muy efectivo en hospitales públicos. Esto no requiere grandes inversiones, sino una reorganización del trabajo para mejorar la eficiencia y la calidad.
- 2. Capacitación y Empoderamiento del Personal** Invertir en la formación continua del personal puede tener un impacto significativo en la calidad. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación interna, utilizando al personal más experimentado para capacitar a sus colegas.
- 3. Implementación de Protocolos Estándar** Desarrollar e implementar protocolos estándar para procedimientos clínicos comunes puede reducir la variabilidad y mejorar la calidad. La estandarización suele requerir más esfuerzo que dinero.



Conclusiones

Aunque los recursos financieros son limitados en muchos hospitales, públicos o privados, invertir en calidad es posible y siempre dará buen retorno.

La clave es identificar áreas de alto impacto donde las mejoras en calidad no solo beneficien a los pacientes, sino que también ayuden a maximizar el uso de los recursos disponibles.

La calidad conduce a ahorros, a una mayor sostenibilidad del hospital y a un positivo impacto en la salud de quienes servimos.





Organización para la Excelencia de la Salud

www.oes.org.co