

# Seminario Web

## SEGURIDAD DE LAS Y LOS TRABAJADORES DE LA SALUD

### Panelistas

Dr. Hernán Rodríguez, OPS/OMS.

“La seguridad del paciente a nivel global y en la Región de las Américas”.

Dr. Francisco Torres, MSP.

“Avances hacia una cultura en seguridad del paciente”.

Dra. Claudia Bautista, SNS.

“Seguridad del personal de salud en el contexto de la COVID-19 en Rep. Dominicana”.

Únete

Miércoles 7 de octubre  
de 10:00 a 12:00 PM.

Enlace:

<https://bit.ly/2Sd1GYz>

# La Seguridad del Paciente a Nivel Global y en la Región de las Américas

**Hernán Rodríguez González**

OPS/OMS

República Dominicana

Octubre 7, 2020



# OPS

Día Mundial de la Seguridad del Paciente (DMSDP)  
17 de septiembre



# Seguridad del paciente



Reducción del riesgo de daños innecesarios hasta un mínimo aceptable, de acuerdo a las nociones colectivas de conocimientos del momento, los recursos disponibles y el contexto en el que se presta la atención.

# Evento adverso



Resultado de una atención en salud que de manera no intencional produjo daño.



# Seguridad del paciente



- ⊕ Es evitar el daño (no intencionado) a las personas durante la atención sanitaria.
- ⊕ Apoya el principio de "Primero no hacer daño"
- ⊕ Representa uno de los componentes más importantes de la prestación de atención médica
- ⊕ Elemento crítico para lograr la Cobertura Universal de Salud

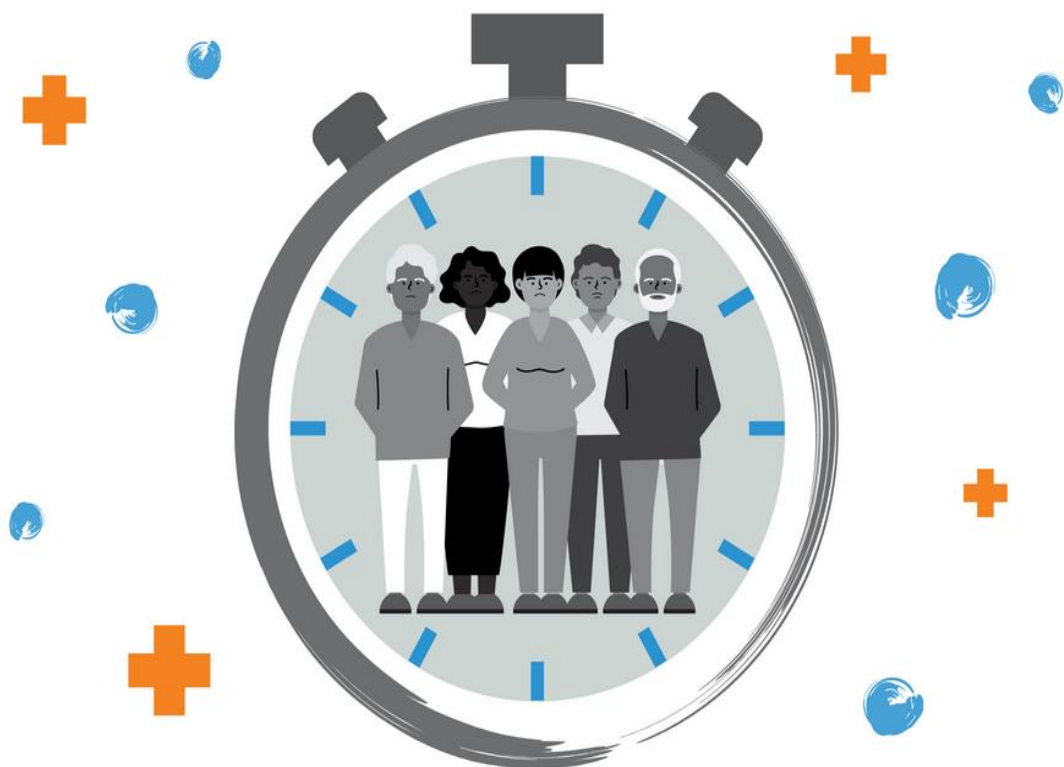
# Seguridad del paciente



En los países de ingresos altos, **uno de cada 10 pacientes** es perjudicado mientras recibe atención hospitalaria.

Casi el **50%** de ellos se consideran evitables.

# Seguridad del paciente



En los países de ingresos bajos y medianos, **5 pacientes cada minuto** debido a la atención insegura

# Otras implicaciones



\*15% del gasto hospitalario total en los países de la OCDE

\*El costo total del daño asciende a billones de dólares cada año



\*Trabajadores de la salud- Segundas víctimas



\*Costo psicológico para el paciente y su familia

\*Pérdida de confianza y credibilidad en el sistema de salud



# Reportes globales de calidad publicados en 2018

PAHO/WHO

- La OMS, el Grupo del Banco Mundial (GBM) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):
  - Prestación de servicios de salud de calidad. Un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal.
- The Lancet:
  - Salud Global. Sistemas de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: tiempo para una revolución & Informe de voz de las personas.
- Las Academias Nacionales de Medicina, de Ingeniería y de Ciencias.
  - Informe de Estudio de Consenso. Cruzando el abismo de calidad global. Mejorar la atención médica en todo el mundo.



Salud universal

Acceso y cobertura para todos



**OPS**

# Mensajes comunes de los tres informes

1

El cuidado de la salud que reciben las personas es a menudo inadecuado y de baja calidad en distintos países y en distintas condiciones de salud, y afectando más a las **personas y comunidades en situación de vulnerabilidad**.

2

La responsabilidad es de los **líderes de salud**, que son quienes deben establecer:

- **políticas y estrategias de calidad**
- **objetivos de calidad**

3

“**Salud Universal**” impulsa la mejora, a través de:

- Monitoreo y evaluación de los principales **resultados de salud**
- **Alinear los mecanismos de financiamiento y cobertura**

4

Incorporar/refinar la medición de la calidad: **resultados relevantes para sus usuarios y la población**

*por ejemplo: mortalidad perioperatoria, sobrevida por cáncer a 5 años, tasa de cesáreas, satisfacción usuaria, indicadores de servicios adecuados; y menos indicadores “intermedios”*

5

- Promover una **cultura de aprendizaje y de rediseño de modelos** de atención centrados en las personas y comunidades, con visión de sistema, e **investigación en servicios de salud**.



Salud universal

Acceso y cobertura para todos



**OPS**

- 72a Asamblea Mundial de la Salud
  - Mayo de 2019
  - **Momento de cuenta para la seguridad del paciente !**



- ✓ Reconocida la seguridad del paciente como una prioridad sanitaria global
- ✓ Resolución adoptada (WHA72.6) sobre la acción mundial en la seguridad del paciente
- ✓ Estableció un Día Mundial de la Seguridad del Paciente el 17 de septiembre
- ✓ Insta a los Estados miembros a que «reconozcan la seguridad de los pacientes como una prioridad sanitaria en las políticas y programas esenciales para alcanzar la CUS»
- ✓ Pide a la OMS-DG que haga hincapié en la seguridad de los pacientes como una prioridad estratégica clave en la labor de la OMS en todo el programa de la CUS

# Objetivos del Día Mundial

---

Sensibilizar globalmente

---

Mejorar la comprensión global

---

Involucrar a las principales partes interesadas

---

Fomentar el desarrollo de sistemas y procedimientos

---

Buscar el compromiso y el apoyo de los Estados miembros



**Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente**

17 de septiembre de 2020



## Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2019

- Tema: Seguridad del paciente: una prioridad sanitaria mundial

Lema: ¡Habla por la seguridad del paciente!



Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente

17 de septiembre de 2020



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS  
Américas

# ¡105 países celebraron este día!



## La OMS lanza Campaña del Día Mundial de la Seguridad del Paciente

**17 de septiembre de 2020**

**“Seguridad de los  
trabajadores de la salud: una  
prioridad para la seguridad  
del paciente”**





Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente

17 de septiembre de 2020



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA  
LAS AMÉRICAS



**Lema:**

**Trabajadores de salud seguros, pacientes seguros**







Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente

17 de septiembre de 2020



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
OFICINA REGIONAL PARA LAS  
Américas

## Pandemia de COVID-19

La mayor amenaza que el mundo y la humanidad se enfrentan  
¡La atención médica está viviendo su mayor crisis en la seguridad de los pacientes!



## Datos limitados

2 de septiembre:

- Alrededor del 14% de los casos COVID-19 notificados a la OMS son trabajadores de la salud . En algunos países puede ser hasta un 35%.

23 de julio:

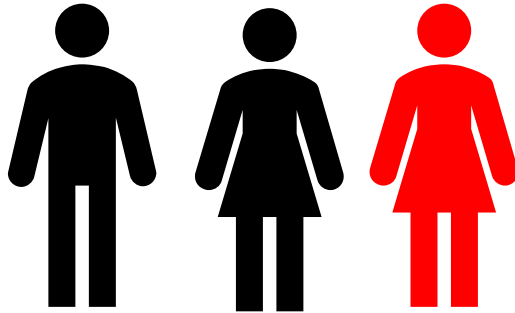
- En una encuesta realizada a 40 países africanos, alrededor de 10 000 trabajadores sanitarios han sido infectados con COVID-19.

2 de septiembre:

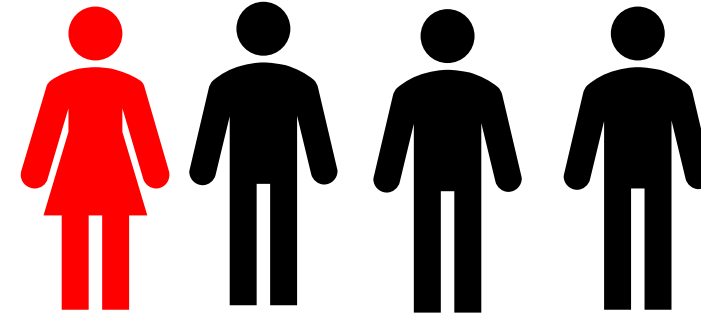
- En las Américas, más de 570.000 casos han sido entre los trabajadores de la salud.



## Consecuencias en la salud mental



Durante la pandemia COVID-19, **1 de cada 3 trabajadores de la salud** sufre **insomnio**



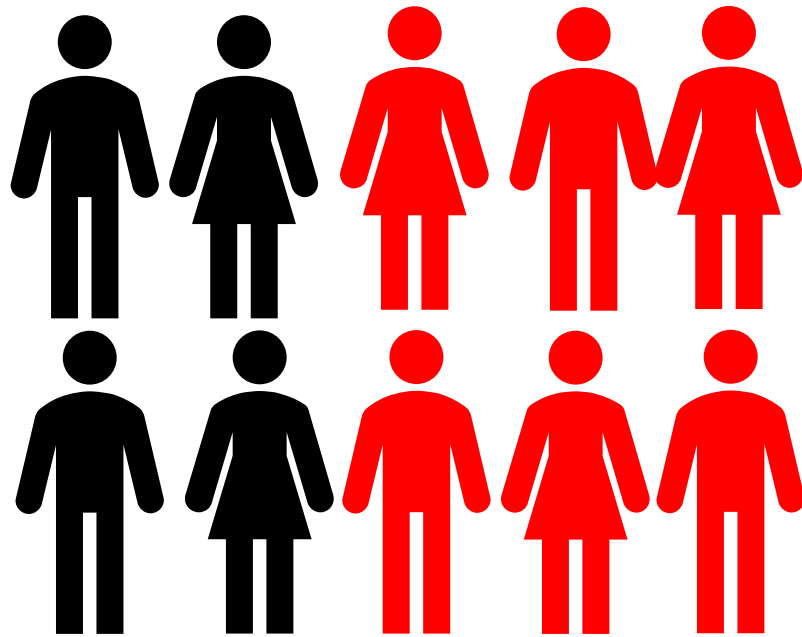
Durante la pandemia COVID-19, **1 de cada 4 trabajadores de la salud** sufre **depresión y ansiedad**; las trabajadoras de la salud y las enfermeras presentan tasas más altas.

## Asociado a la Seguridad del Pacientes

Los médicos corren un **alto riesgo de suicidio** en todas las partes del mundo, las mujeres en mayor riesgo

El **estrés**, el **agotamiento** y la **depresión** en los trabajadores de la salud tienen un impacto significativo en la seguridad de los pacientes

Los médicos que sufren de **agotamiento general** tienen el doble de probabilidades de estar involucrados en incidentes de seguridad del paciente



A nivel mundial, 6 de cada 10  
trabajadores de la salud  
reportan experimentar una  
forma de **violencia en el lugar  
de trabajo**

# En línea con el Año Internacional de la Enfermera y la Partera

- Año designado: 2020





# Llamados a la acción

- Si usted es...



## Paciente, familiar, cuidador

Proporcione información precisa sobre su historial médico y de salud y suscitaciones de seguridad a sus proveedores de salud



## Organización del paciente y de la sociedad civil

Abogar por cambios en los sistemas, prácticas y políticas para lograr una atención de salud más



## Asociación profesional u organización internacional

Hablar en contra de las condiciones de trabajo inseguras y la violencia contra los trabajadores de la salud



## Líder de atención médica, administrador o gerente

Crear un entorno de trabajo de apoyo y seguro e implementar prácticas de seguridad innovadoras basadas en un enfoque de factores humanos y ergonomía



## Trabajador de la salud

Su propia seguridad comienza con usted: Cuide su salud física y psicológica.



## Responsable de la normativa, regulador, parlamentario, aseguradora y entidad jurídica, organización de evaluación externa

Desarrollar y promover políticas y legislación para la protección de los derechos de los trabajadores de la salud y los pacientes



## Institución académica o de investigación

Generar pruebas en el área de la seguridad de los trabajadores de la salud y la seguridad del paciente, incluida la prevención y el control de infecciones, para informar las políticas, reglamentos y normas de práctica

**Your own safety starts with you**

Take care of your physical and mental health

**Speak up for health worker safety!**

World Patient Safety Day 17 September 2020

**Safe health workers, Safe patients**

**Speak up for health worker safety!**

World Patient Safety Day 17 September 2020

**Safe health workers, Safe patients**

**Speak up for health worker safety!**

World Patient Safety Day 17 September 2020



**Speak up for health worker safety!**

World Health Organization World Patient Safety Day 17 September 2020



**Safe health workers, Safe patients**

**Speak up for health worker safety!**

World Health Organization World Patient Safety Day



**Safe health workers, Safe patients**

**Speak up for health worker safety!**

World Patient Safety Day 17 September 2020

# Materiales de campaña

Todos los materiales (incl. archivos editables)

**Safe health workers, Safe patients**

**Speak up for health worker safety!**

World Health Organization World Patient Safety Day 17 September 2020



**A safe and supportive work environment for health workers**

contributes to safe patient care

**Speak up for health worker safety!**

World Patient Safety Day 17 September 2020



Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente

17 de septiembre de 2020



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud

OFICINA REGIONAL PARA LAS  
Américas

**Marca de firma para el Día Mundial de la Seguridad del Paciente  
Iluminación de monumentos en naranja el 17 de septiembre**



# En la Región de las Américas

**OPS**



Organización  
Panamericana  
de la Salud



Organización  
Mundial de la Salud  
ORGANIZACIÓN REGIONAL PARA LAS  
Américas



Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente  
17 de septiembre de 2020

#UniversalHealth

1994

- Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en Latino América y el Caribe

2000

- Evaluación de las Funciones Esenciales de Salud Pública: 9a Función

2002

- AMS 55.18 OMS Calidad de la Atención: seguridad del paciente.

2005

- Primer Reto Global Seguridad del Paciente “Una atención limpia es una atención más segura”

2012

- Estudio Jurídico comparado sobre calidad de la atención, América Latina, España y Europa

2009

- Segundo Reto Global Seguridad del Paciente “Cirugía Segura”

2008

- Estudio IBEAS: prevalencia de eventos adversos en hospitales

2007

- Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad, incluyendo la Seguridad del Paciente CSP27/16

2013

- Estudio Sistemas de notificación de incidentes en América Latina
- Estudio AMBEAS: prevalencia de eventos adversos en atención ambulatoria

2014

- Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud

2015

- Foro regional “Salud Universal: sistemas de salud y calidad de la atención”

2017

- Tercer Reto Global Seguridad del Paciente “Medicación sin daño”

# OPS/OMS Cooperación Técnica en Calidad



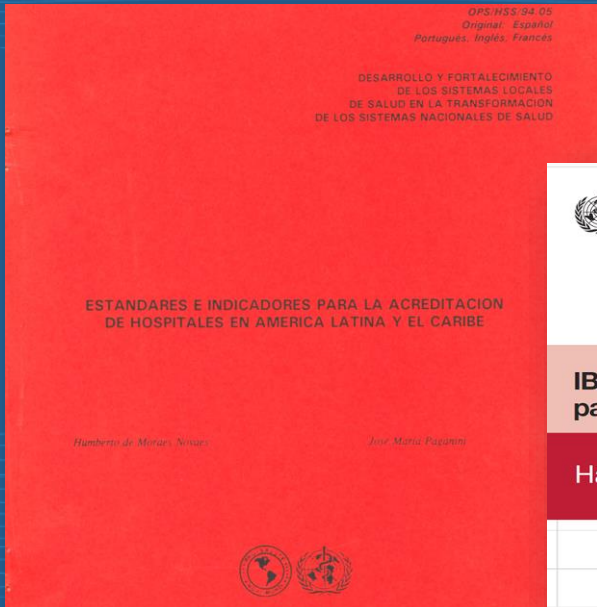
Día Mundial de la  
Seguridad del Paciente

17 de septiembre de 2020

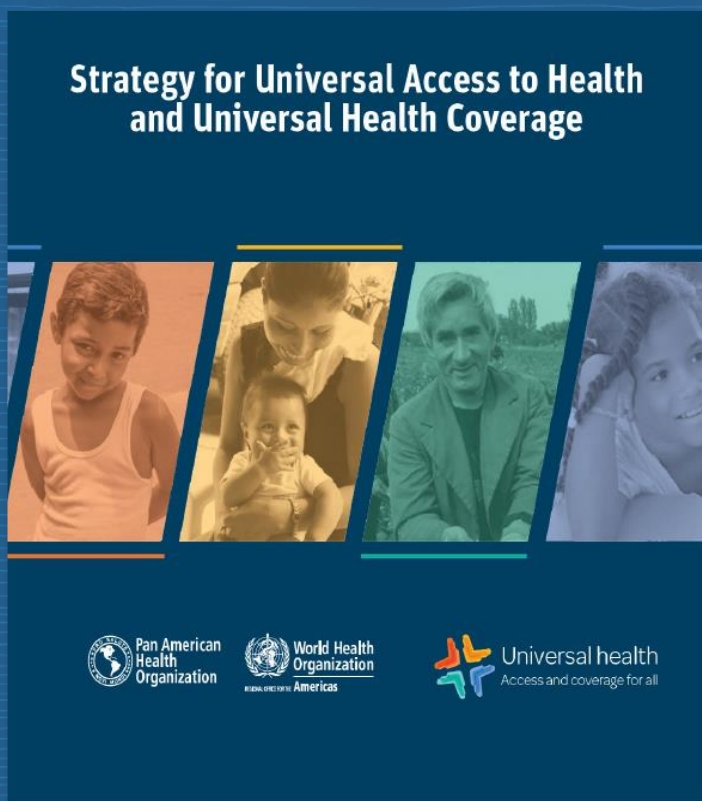
2018



- Tres informes globales sobre calidad de la atención

# OPS/OMS Cooperación Técnica en Calidad



# Marcos de políticas para sistemas de salud de calidad en la Región de las Américas



**57.º CONSEJO DIRECTIVO**  
**71.ª SESIÓN DEL COMITÉ REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMÉRICAS**  
*Washington, D.C., EUA, del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019*

---

*Punto 4.10 del orden del día provisional* CD57/12  
18 de julio del 2019  
Original: español

**ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA  
ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025**

**Introducción**

1. Los Estados Miembros de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) aprobaron en el 2014 la *Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud* (documento CD53/5, Rev. 2 y resolución CD53.R14), con la que se resolvía avanzar en el acceso universal a servicios de salud integrales y de calidad, ampliados progresivamente, y coherentes con las necesidades de salud, las capacidades del sistema y el contexto nacional (1, 2). Los problemas en la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud afectan a las personas, las familias y las comunidades, y constituyen barreras de acceso a servicios integrales de salud, en especial para las poblaciones en situación de vulnerabilidad. Entre el 2013 y el 2014 se podrían haber evitado más de 1,2 millones de muertes en la Región de las Américas si los sistemas de salud hubieran ofrecido servicios accesibles, oportunos y de calidad (3).

2. En el marco de la *Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud*, la calidad de los servicios de salud consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas.

# ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025



Los datos para la Región indican que entre 2013 y el 2014 **pudieron evitarse más de 1.2 millones de muertes** si los sistemas de salud hubieran ofrecido servicios accesibles, de calidad y oportunos

# ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025



En el marco de la *Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud*:

**la calidad de los servicios de salud significa satisfacer las necesidades de salud *individuales y colectivas***

- con base en el conocimiento científico y las mejores prácticas,
- contribuyendo a la equidad
- y al bienestar de las personas, las familias y comunidades.

# Atributos esenciales de la calidad en servicios de salud



- ✓ Efectividad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Acceso equitativo
- ✓ Atención centrada en las personas, sus familias y las comunidades

# Determinantes de la calidad



- ✓ Disponibilidad, organización y gestión de los servicios
- ✓ Disponibilidad y capacidad de los recursos humanos de salud
- ✓ Acceso y uso de las tecnologías de la salud
- ✓ Sistemas de información para la salud
- ✓ Instalaciones e infraestructuras de salud

## Requerimientos:

*Garantizar la calidad con y desde la rectoría y gobernanza del Sistema de salud*

*Disponibilidad y adecuación del financiamiento*



Salud universal  
Acceso y cobertura para todos



**OPS**



# ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025



El análisis de encuestas poblacionales en 7 países de la región (representativo de tres cuartas partes de la población en las Américas), arroja los siguientes datos: alrededor del **30% de la población de la Región** no accede a servicios de salud preventivos y de tratamiento, por distintos tipos de **barreras de acceso**, incluyendo aquellas relacionadas con la mala calidad y problemas relacionados con la experiencia de las personas por el trato recibido.

## ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025



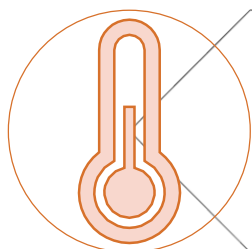
De los que logran acceder, sólo el 39% de la población consideró que la calidad de la atención fue buena, y el 61% reporta que el proveedor no brinda asistencia en la **coordinación de la atención**. El **45%** de la población utiliza los servicios de emergencias para condiciones que pueden ser atendidas en el primer nivel de atención, principalmente por razones relacionadas con deficiencias en la calidad del primer nivel y el **75%** tiene dificultades para recibir servicios del primer nivel durante los fines de semana

# Líneas estratégicas

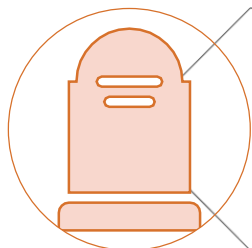


1. Implementar **procesos permanentes de calidad en los servicios de salud**, para satisfacer las necesidades de salud individuales y colectivas.
2. Fortalecer **la rectoría y la gobernanza** para desarrollar una cultura de calidad en los sistemas de salud.
3. Establecer **estrategias de financiamiento** que promuevan e incentiven la calidad de servicios integrales de salud.

# Impacto del COVID-19 en los trabajadores de salud de la Región de las Américas

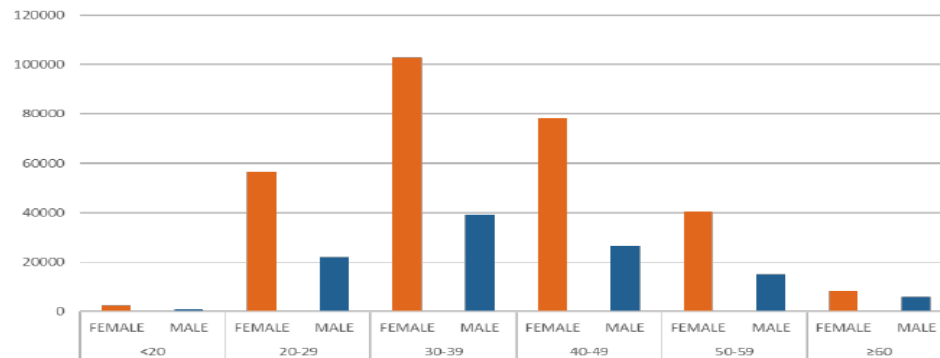


627,020 casos



2,585 muertes

Distribución de los casos de COVID-19 de acuerdo a edad y sexo, en los trabajadores de salud Región de las Américas



27%



73%

Source – Line list of reported cases with exception of Brazil, Mexico, Panama, Paraguay, USA (sit reps) – 10 Sept 2020

# Riesgos ocupacionales de infecciones en los establecimientos de salud

1. Detección tardía o sospecha tardía de COVID-19
2. Trabajo en departamentos de alto riesgo
3. Jornadas de largas horas
4. Medidas de control y prevención de infecciones sus óptimas incluyendo la higiene de manos
5. Acceso limitado o uso inapropiado de EPPs en el personal de salud
6. Entrenamiento insuficiente
7. Exposición prolongada aún un número alto de pacientes



# Desafíos

1. Establecer los mecanismos necesarios para desarrollar la cultura de calidad de la atención del paciente en los establecimientos de salud.
2. Garantizar el financiamiento de las redes integradas de los servicios de salud, que además de promover la atención de calidad, promueve el acceso universal de los servicios de salud.
3. Proveer a los trabajadores de salud un “entorno a prueba de errores, en el que los sistemas, los procesos y las tareas”\* estén claramente establecidos y sean susceptibles a medición y confirmación.
4. Desarrollar los lineamientos de acompañamiento al trabajador de salud, de manera que al poner en peligro la seguridad del paciente, cuente con el mecanismo para buscar ayuda y recibir apoyo en el abordaje de la situación.
5. Fortalecer los programas de formación de los trabajadores de salud, de manera que el currículo contemple la seguridad del paciente y la calidad de los servicios de salud como un eje transversal del quehacer profesional.

PAHO/WHO



# Gracias!

Hernán Rodríguez González

OPS/OMS

República Dominicana

rodrighe@paho.org



SEGURIDAD DE LAS Y LOS TRABAJADORES DE LA SALUD

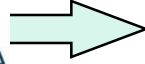
# Avances hacia una cultura en seguridad del paciente

Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios  
Viceministerio de Garantía de la Calidad

Dr. Francisco Torres L







## RECTORIA

**SDSS**



### Financiamiento



Recaudación de ingresos

Agregación de fondos

Distribución de recursos

**SISALRIL  
SENASA/ARS**



### Aseguramiento



La Separación de  
Funciones:  
Ley 123-15

### Provisión

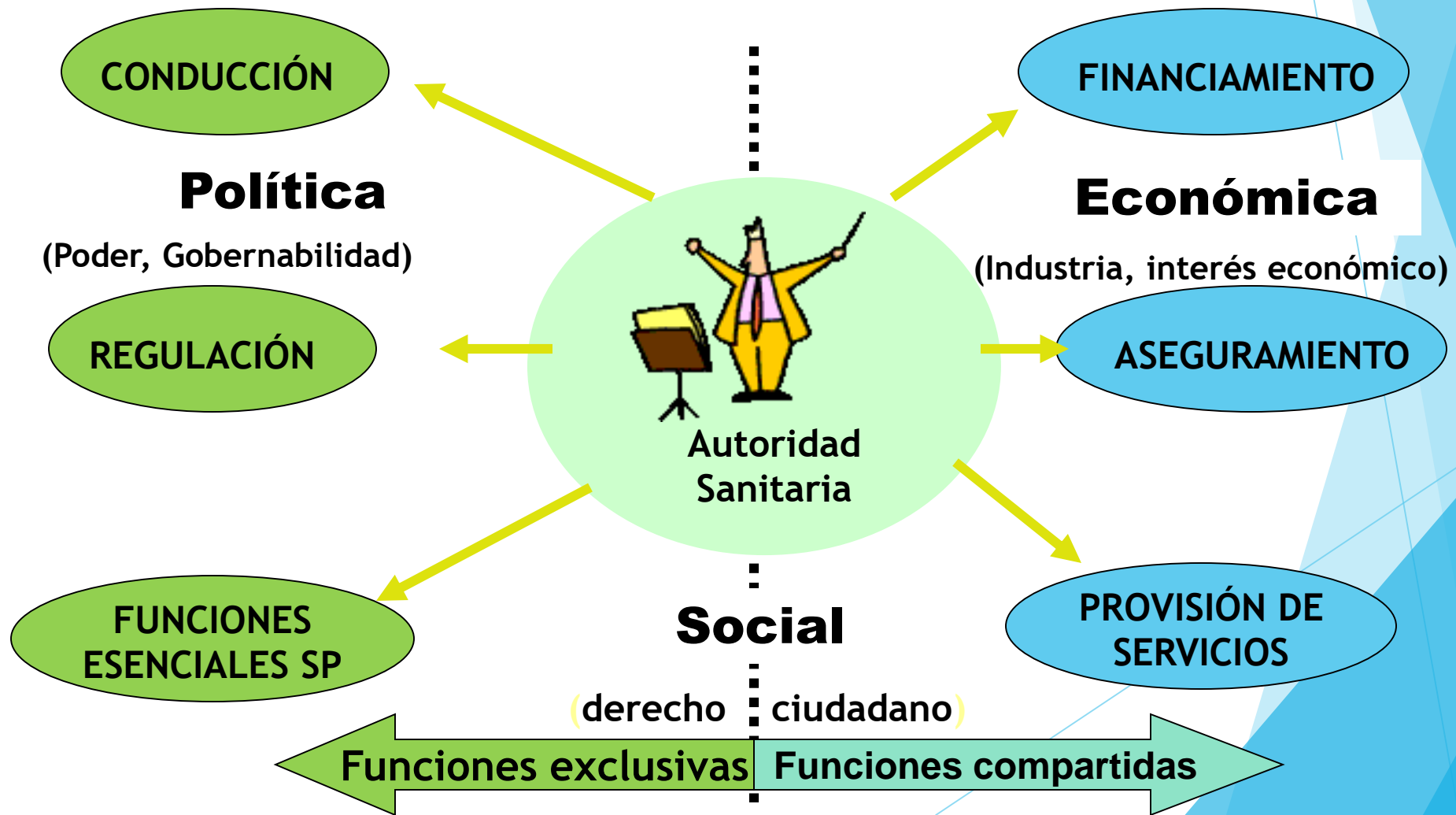
Servicios de  
salud individuales

Servicios de  
salud colectivos

**Salud Colectiva y APS**

# RECTORIA

Ejercicio directo de las responsabilidades sustantivas, propias e indelegables de la AUTORIDAD SANITARIA



# Regulación

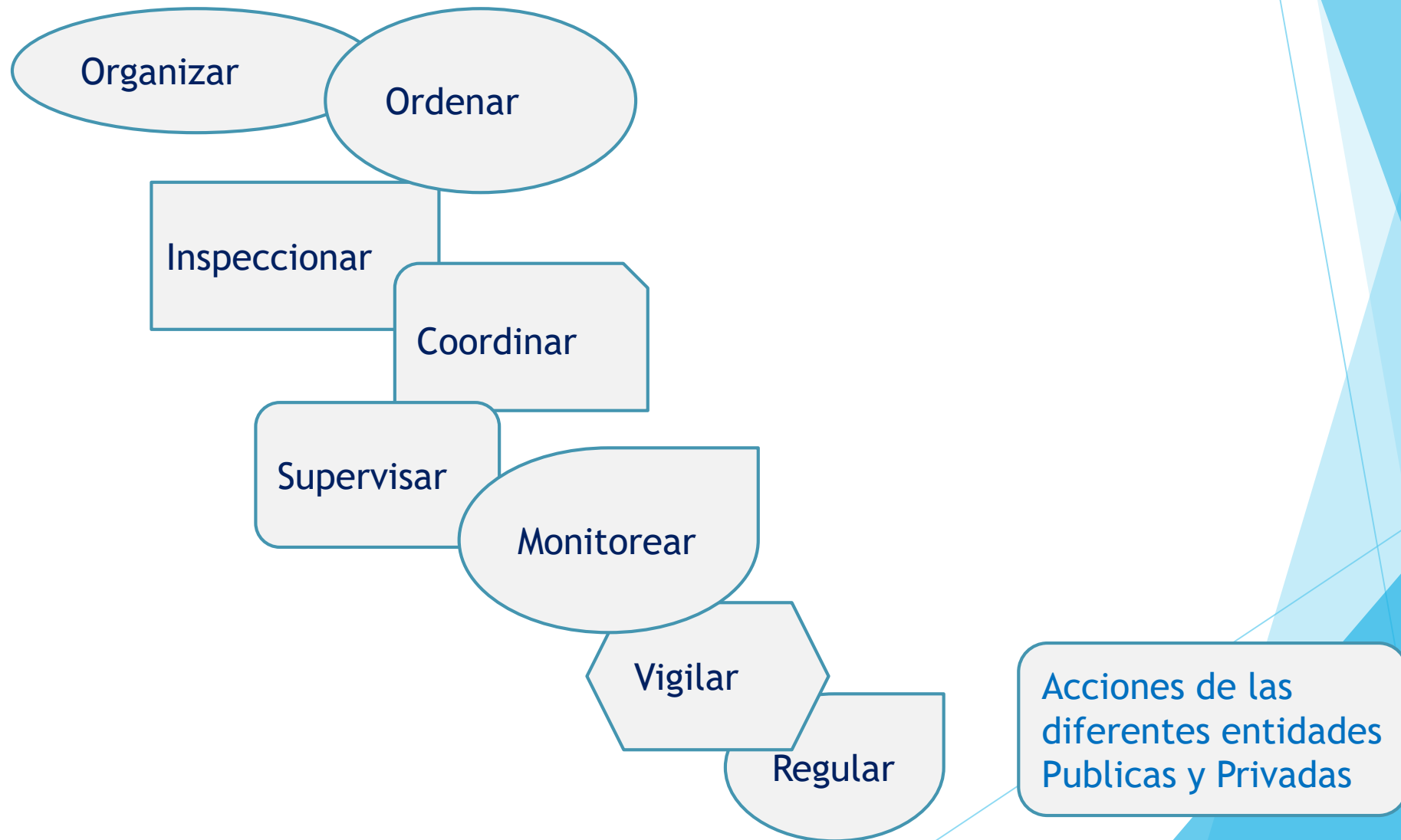
- La Regulación es un proceso permanente de formulación y actualización de normas, así como de su aplicación por la vía del control y la evaluación de la estructura, de los procesos y de los resultados, en áreas de importancia estratégica, como políticas, planes, programas, servicios, calidad de la atención, economía, financiamiento e inversiones en salud.



Gobierno de la  
REPÚBLICA DOMINICANA

**SALUD PÚBLICA**

# La Rectoría



# MARCO LEGAL DE LA CALIDAD

LEY 1-12 END (OBJ. 2.2 LA 2.2.1.7 - Rectoría, estándares de calidad)

LEY 42-01 LGS (ARTS. 100, 102, 142, 150 - Responsabilidad, Autoridad Sanitaria, procedimientos para la acción y sanción.)

LEY 87-01 (ART. 163) - Sistema Garantía de la Calidad

PLANDES (Prioridad Cuarta) - Fortalecimiento Rectoría

**Política Nacional de Calidad en Salud - Objetivo estratégico 1**

REGL. 351-09 hospitales (ART. 6, 49, 54)

OTRAS NORMATIVA (Regls. Nos. 434-07 CEAS, 350-04 Hab. BS, 349-04 Hab. Lab., 246-06 Medicamentos)

Plan Estratégico Plurianual 2010-2013

## Principios Básicos de la Ley General de Salud



Compromiso del Gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional bajo las directrices del Ministerio de Salud Pública.

Para cumplir

Todos los establecimientos que oferten servicios de salud a la población es vital que cumplan con los requisitos mínimos, para garantizar una mejora continua de la calidad.

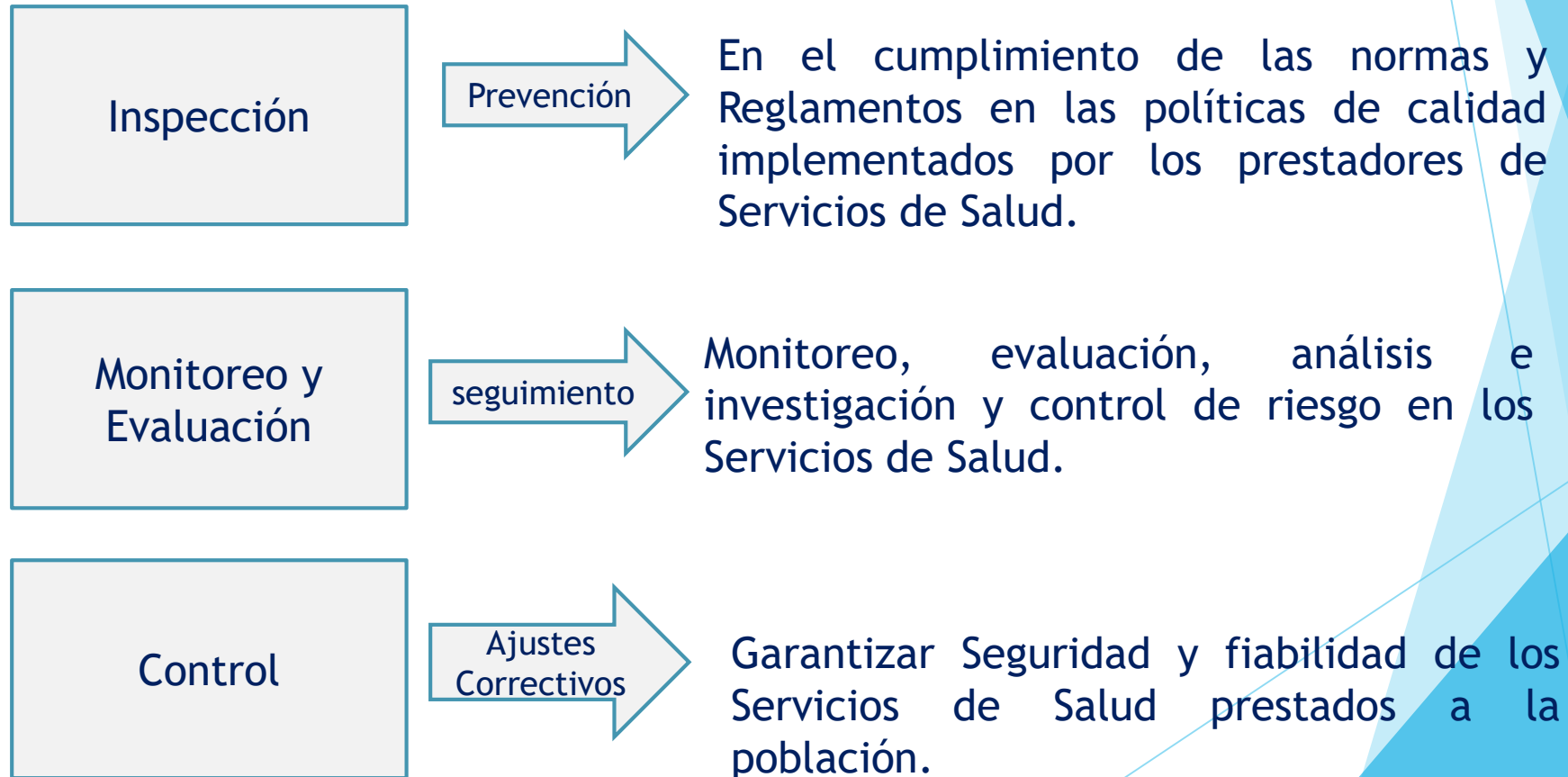
# Política Nacional de Calidad

- ▶ La Política Nacional de Calidad en Salud es un instrumento de conducción estratégica del Sistema Nacional de Salud que se inscribe en el contexto del ejercicio de la función rectora que el Ministerio de Salud Pública.
- ▶ Garante de la calidad en salud.
- ▶ Lineamientos que orientarán para la entrega a la población de productos y servicios de calidad.

- ▶ La PNC establece funciones de desempeño sistemático y de cumplimiento obligatorio que en conjunto estructuran el Sistema de Garantía de la Calidad. Son estas funciones:
  - ▶ 1) La de habilitación y acreditación de establecimientos y servicios de salud, de normas y estándares mínimos de calidad en la provisión de productos y servicios de salud y gestión.
  - ▶ 2) El monitoreo y evaluación de la calidad a nivel de establecimientos, servicios y dependencias administrativas.



## CUMPLIENDO CON:



## Disponemos de:

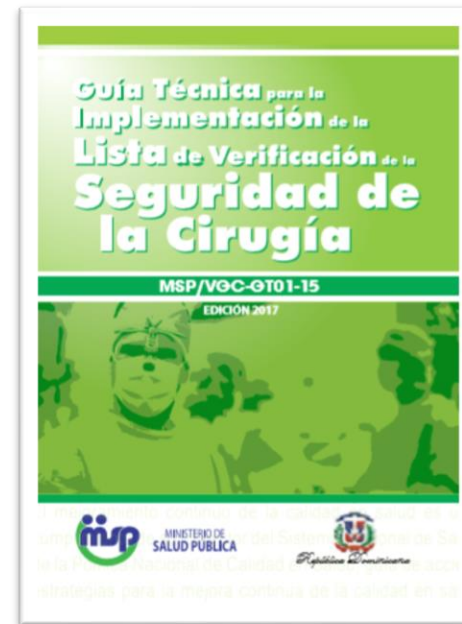
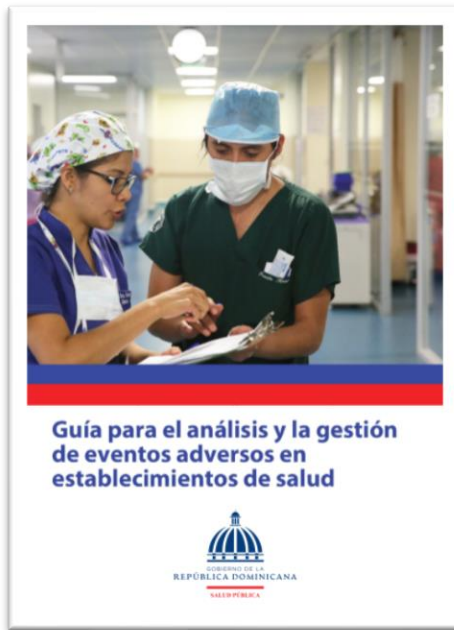
1. Normativas nacionales
2. Protocolos y guías de atención
3. Regulación sanitaria en fortalecimiento
4. Habilitación y regulación de alimentos y productos sanitarios en fortalecimiento
5. Guías: diseño construcción y acabados de PSS
6. Base documental y teórica bien robusta
7. Documentos técnicas para la protección de las y los trabajadores de la salud.
7. Modelo de atención
8. Acompañamiento técnico a PSS

## Documentos oficializados por la Dirección de Monitoreo y Evaluación de la Calidad de los Servicios ( DMECS )

- 1-Guía para el análisis y gestión de eventos adversos en establecimientos de salud.
- 2-Guía de precauciones estándares y medidas de aislamiento.
- 3-Guía de limpieza y desinfección de superficies hospitalarias.
- 4-Guía de prevención de eventos adversos prioritarios.
- 5-Guía técnica de lista de verificación de seguridad de la cirugía.
- 6-Medición de indicadores de calidad de los servicios de salud.
- 7-Procedimiento para la investigación de quejas y denuncias.

### Documentos en proceso

- 1-Instrumento de evaluación de la gestión de residuos y desechos en centros de salud de la República Dominicana.
- 2-Instructivo para la aplicación del instrumento de evaluación de la gestión de residuos y desechos en centros de salud de la República Dominicana.





Procedimiento para la  
investigación de  
quejas y denuncias  
sobre la calidad de los  
servicios de salud



GUÍA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN  
DE SUPERFICIES HOSPITALARIAS

Medidas básicas de higiene para el control de las  
Infecciones Asociadas a la Atención en Salud en  
establecimientos de salud públicos y privados



- ▶ Comites de Calidad en PSS 180: (136 públicos y 44 privados).
- ▶ Documentos técnicos que son de cumplimientos obligatorios y sirven de guías y orientación para que la calidad sea el norte del servicio.
- ▶ **Una mirada a la Red pública:** calidad desde la recepción hasta el cuidado final del paciente.
- ▶ 5 Mediciones de indicadores de calidad en PSS.
- ▶ Apoyo técnico y participación activa en las revisiones, normativas y protocolos.

## Nuestra realidad...

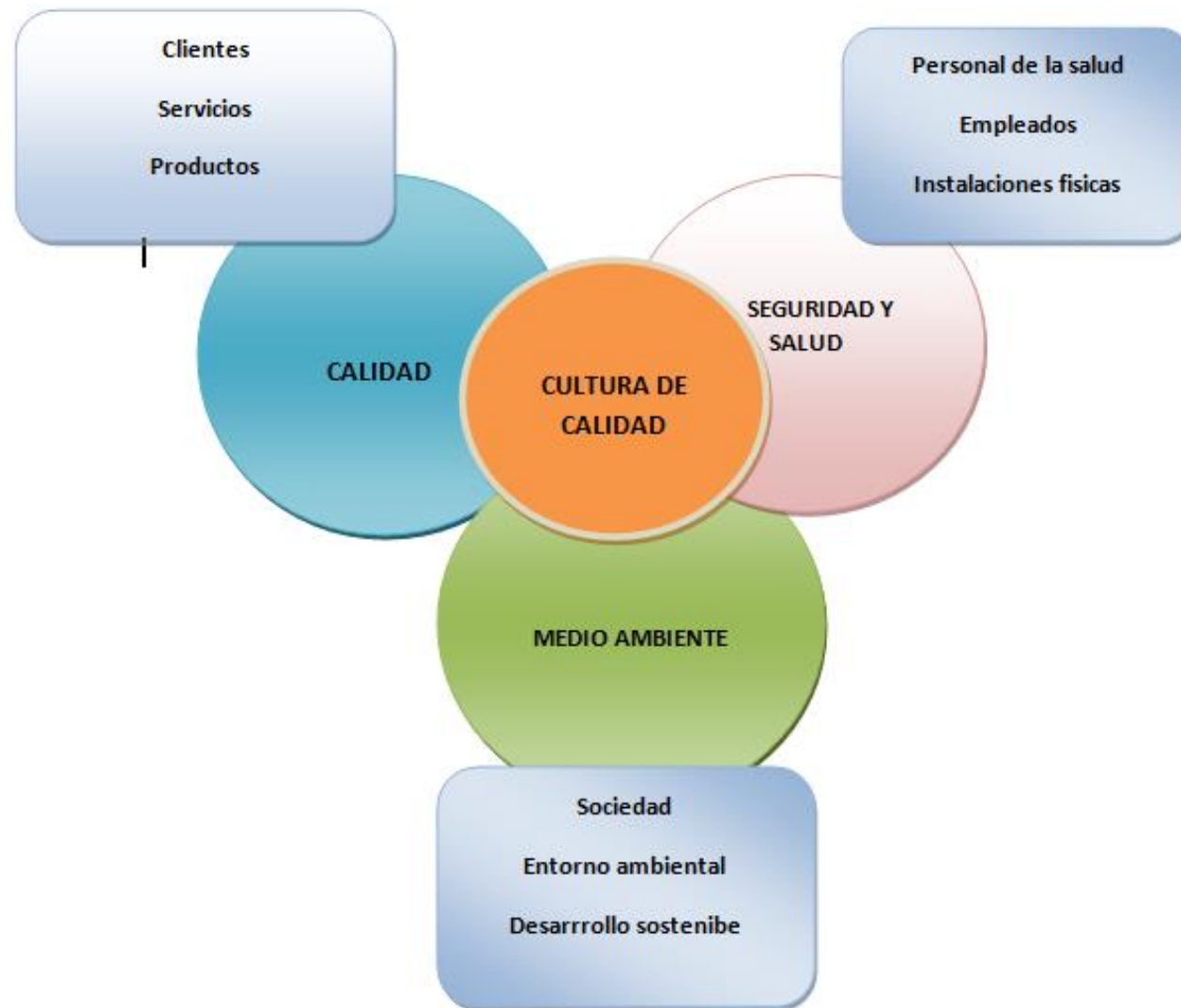
- ▶ Ley 42-01.
- ▶ Ley 87-01.
- ▶ Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12.
- ▶ Política Nacional de Calidad (PNC).
- ▶ Resolución Ministerio 000025-15 sept. 2015.
- ▶ Aseguramiento de la población.
- ▶ Nuevas modalidades de la prestación de los servicios.
- ▶ Prestación de servicios en la red pública y privada.
- ▶ Nuevos instrumentos jurídicos de derechos del ciudadano (Ley de Libre acceso a la información, pro-consumidor, defensor del pueblo, entre otros).
- ▶ Poderes fácticos y salud, redes sociales, prensa.
- ▶ Educación del sector salud, superior y técnica.

# Construcción de una cultura de calidad

- ▶ La cultura de la calidad debe considerarse a partir de su vínculo con la evolución de los paradigmas y nuevas prácticas en la mejora de la calidad en la atención en salud .
- ▶ Calidad es hacer las tareas siempre lo mejor posible desde la primera vez, a un nivel accesible (sin gastos de bolsillos) con mucho entusiasmo y ofreciendo al usuario, tanto interno como externo, la satisfacción completa en relación al servicio o bien recibido.
- ▶ **Producción social de la salud**, en tanto aborda los aspectos de calidad relacionados con los factores biológicos, ambientales, socioeconómicos y culturales, así como los relacionados con servicios de salud de atención.
- ▶ Construcción de cultura que propicie la protección del personal de la salud y los pacientes.



# Cultura de Calidad



# Una cultura de calidad en torno al paciente.



# Nuestro compromiso

## Metas Internacionales de Seguridad del Paciente

1

Identificar correctamente a los pacientes

2

Mejorar la comunicación efectiva entre profesionales (Órdenes verbales y/o telefónicas)

3

Mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo

4

Garantizar las cirugías en el lugar correcto, con el procedimiento correcto y al paciente correcto

5

Reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención médica. (Lavado de Manos)

6

Reducir el riesgo a caídas

## Retos y desafíos.

- ▶ **Hacer cumplir** los documentos, normativas y guías a favor de la calidad de los servicios mediante abogacía y los mecanismos que la ley 42-01 y Reglamentos contemplan.
- ▶ **Difusion** de documentaciones institucionales sobre proteccion a trabajadores de la salud, calidad del servicio y ambientes saludables en instituciones de salud.
- ▶ Capacitación y formación de RRHH en calidad de los servicios.
- ▶ **PSS: beneficios** de servicios de calidad para el paciente. Hacer del monitoreo de los servicios de salud una tarea cotidiana en los PSS.
- ▶ **Enlaces/focales** de monitoreo y evaluación de la calidad en las DPS/DAS.

- ▶ **Población empoderada** que vea la salud no como un favor sino como un derecho y que los servicios sean ofrecidos con calidad.
- ▶ **Revisión** constante de documentaciones técnicas alineadas a favor de los pacientes.
- ▶ **Lograr la integralidad de la Calidad** (misión holística de la calidad): infraestructura, RRHH en salud, equipos e insumos, normativas, guías, protocolos.
- ▶ **Reorientar la visión** del Regulador, regulado y usuarios de que la calidad es una foto del momento (inspección sanitaria) que es un accionar constante de mejora de procesos.

## Bibliografía

- ▶ Ley 42-01
- ▶ Ley 87-01
- ▶ Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12.
- ▶ Política Nacional de Calidad (PNC).Ministerio de Salud Publica.
- ▶ Resolución Ministerio 000025-15 sept. 2015.
- ▶ Camisón C., Cruz, S & González, T. (Ed.). (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoque, modelos y sistemas. Madrid .Pearson Educación S.A.

**! GRACIAS !**



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# Seminario Web Seguridad de las y los Trabajadores de la Salud

**Ministerio Salud Pública  
Servicio Nacional de Salud  
Oficina Panamericana de la Salud**

**Seguridad del Personal de Salud en el contexto de la  
COVID -19 en la República Dominicana**

**Dra. Claudia Bautista Soriano**

**Dirección Seguimiento a la Calidad en los Servicios de Salud**



# Ley General de Salud 42-01

- Establece en cuanto a salud ocupacional en el Artículo 81:
  - A. Promover la salud integral de los trabajadores y trabajadoras.
  - B. Vigilar los factores de riesgo para detectar precozmente aquellos que puedan alterar o deteriorar la salud de los trabajadores...



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# Ministerio de Trabajo República Dominicana

## Marco Legal

- **Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo y Resolución 04-2007**

6.1.1 En cumplimiento del deber de protección, el empleador deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio, en todos los aspectos relacionados con el trabajo, adoptando para estos fines cuantas medidas sean necesarias.

7.9 Proporcionar, sin ningún costo para el trabajador, los equipos de protección individual adecuados.

7.10 Adoptar las medidas de prevención, apropiadas a las características de las diferentes ramas de actividad económica y de los diferentes tipos de trabajo.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Organización Internacional del Trabajo. Nota Informativa seguridad y salud en el trabajo frente a la pandemia. Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina

- *... es por ello que, más que nunca, las medidas de prevención y control deben ser prioritarias para proteger al mundo del trabajo de la exposición a este riesgo biológico y evitar nuevos contagios.*
- *... especial énfasis debe hacerse en determinados colectivos, como es el caso de las personas en el sector de la salud que se encuentran en primera línea, desarrollando tareas con alto grado de exposición y en condiciones de alta demanda...*

Fuente: The Lancet <https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S0140-6736%2820%2930644-9>

- *... esta crisis también está produciendo graves problemas de salud mental. Depresión por aislamiento, estrés por sobrecarga de trabajo, temor a perder emprendimientos, trabajo e inseguridad respecto al futuro de las relaciones laborales, miedo al contagio, problemas de conciliación y agotamiento emocional podrán, entre otros factores, generar enfermedades mentales que podrían perdurar más allá de los efectos de la pandemia.*



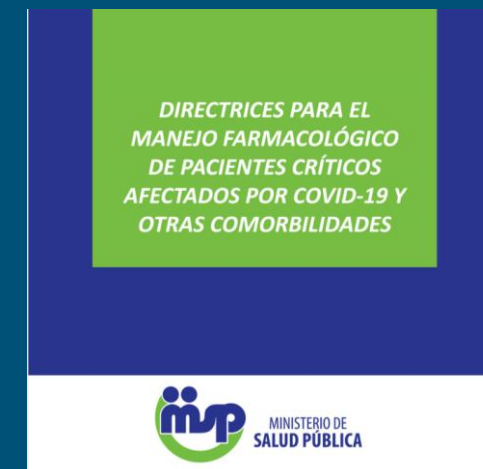
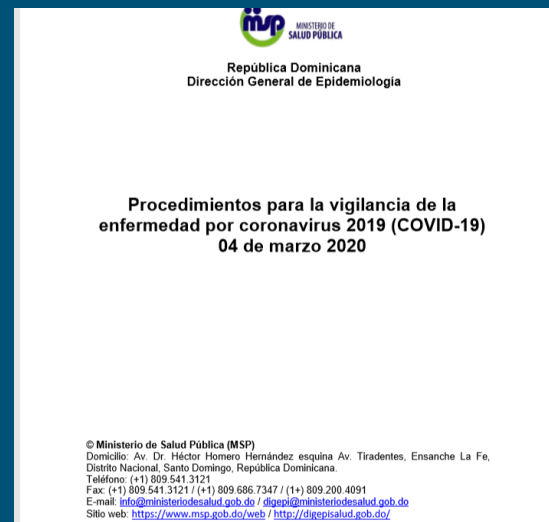
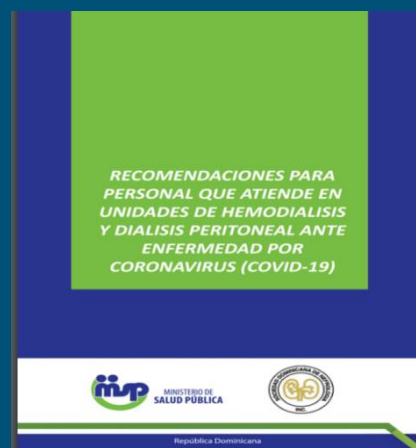
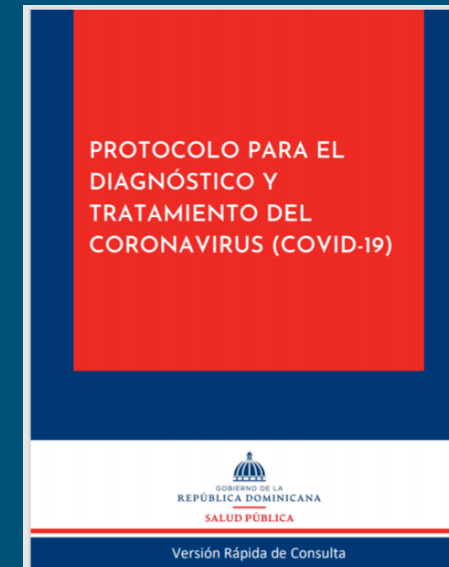
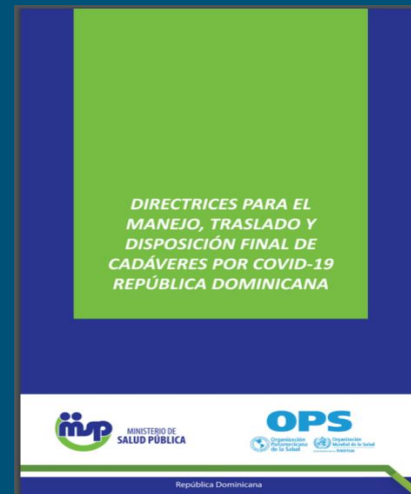
**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

# Conceptos

- **Salud Ocupacional:** es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los/as trabajadores/as mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo... *Organización Mundial de La Salud.*
- **La seguridad en el trabajo:** es una disciplina técnica preventiva que se ocupa del estudio y control de los riesgos laborales que pueden dar lugar a accidentes de trabajo.
- **Riesgo laboral:** son circunstancias o condiciones del trabajo que producen la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Medidas Implementadas que Minimizan el Riesgo de Contagio

- Normativas. MSP
- Capacitación. MSP, SNS, Agencias, ONGs. Las capacitaciones en cascada continúan a la fecha de forma virtual y presencial.
- Activación de los Comité de Control de Infecciones Intrahospitalario.
- Compras – donaciones de equipo de protección personal.
- Disposición de pruebas de laboratorio. Jornadas y disponibilidad rutinaria.
- Disposición teletrabajo o trabajo a distancia.
- Medidas administrativas para reducir la sobrecarga laboral y proveer equipos de recambio.
- Acceso al apoyo psicológico a los trabajadores y trabajadoras que lo requieren.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Medidas Implementadas que Minimizan el Riesgo de Contagio Continuación

- Todo el personal obtuvo información clara acerca de:
  1. Definición de caso sospechoso.
  2. Definición de contacto.
  3. Acciones a seguir frente a cada caso.
  4. Protección para la atención a usuarios.
  5. Medidas personales y colectivas de protección y prevención comunitaria.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Medidas Implementadas que Minimizan el Riesgo de Contagio Continuación

- Información oportuna y precisa, transparente acerca de la evolución de la pandemia en cada centro o local de trabajo.
- Tamizaje de síntomas de sospecha antes de ingresar al establecimiento. Jornadas de pruebas continúan a la fecha.
- Identificación del personal sanitario que cumple criterios de caso sospechoso o contacto para su observación y manejo.
- Identificación del personal sanitario de riesgo, sin sospecha de COVID 19: adultos mayores, enfermos crónicos, en tratamientos inmunosupresores, embarazadas para su envío a teletrabajo.
- Reforzamiento de las medidas de higiene.





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Medidas Implementadas que Minimizan el Riesgo de Contagio Continuación

- Medidas de reorganización de los flujos de personas con sospecha de cuadro respiratorio (por ejemplo, pasillos de tránsito segregados, clínicas de fiebre), para la prevención de riesgos.
- Medidas de ingeniería para flujo de material contaminado.
- Aseo de las áreas de tránsito, descanso, espera y atención de público; de manera regular y frecuente, de acuerdo a protocolos.
- Toma de decisiones a través de medios electrónicos y plataformas virtuales, en vez de papelería y reuniones presenciales.
- Reducidas al mínimo necesario el ingreso de público general al centro de salud: pasantes, voluntariado, visitantes, familiares y acompañantes de pacientes.

## Medidas Administrativas implementadas para Reducir la Sobrecarga Laboral y Proveer Equipos de Recambio

- Identificación de las áreas críticas de atención clínica que requieren mantener funcionando el centro de salud y aquellas que se pueden posponer.
- Reprogramación de los ingresos y procedimientos electivos no urgentes.
- Reprogramación de los controles ambulatorios crónicos estables y no urgentes.
- Organización del sistema de turno que permitieron disminuir la posibilidad de contagio simultáneo de todo el equipo de salud de una unidad, tanto en áreas de hospitalizados, quirúrgicas, ambulatorias y urgencias.
- Incentivos económicos para el personal de salud, incluyendo FFAA y P.N.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Compras y Donaciones de Equipos de Protección Personal e insumos para desinfección

- ✓ Mascarillas N95 y Quirúrgicas
- ✓ Protectores oculares
- ✓ Guantes, Bata, Delantal
- ✓ Gorros, Gel sanitizante y alcohol

Aproximadamente 11, 998,220 unidades a julio 2020.  
Gobierno, agencias de cooperación, empresas nacionales, ONGs, Universidades.





**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Situaciones Observadas Durante las Visitas de Monitoreo que Incrementan el Riesgo de Infección en el Personal de Salud

- Las técnicas de lavado de manos no se ejecutan correctamente. A pesar de que los afiches sobre lavado en los 5 momentos están colocados.
- El personal durante la colocación y el retiro de EPP no tiene supervisión.
- Uso extendido de los EPP implementado de forma incorrecta.
- Los hospitales reutilizan de forma incorrecta los EPP. (Procedimiento de lavado, frecuencia y tipo de desinfectante). No se dispone en todos los hospitales de autoclave, vapores de peróxido de hidrogeno.
- No uso de EPP en cada área según las recomendaciones internacionales.
- El uso de cubrezapatos para deambular en el hospital.
- La no desinfección entre pacientes de los equipos utilizados en triaje e internamiento (termómetro, esfigmomanómetros, estetoscopio, etc.) durante la atención entre pacientes y el mobiliario.
- Los contenedores sin tapas y etiquetas identificadoras a para la disposición correcta de desechos. Esto es una medida de bioseguridad esencial en el marco de COVID-19 por la trasmisión aérea.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Reporte Trabajadores Infectados por COVID-19

- 1,405 trabajadores de la salud reportó síntomas compatible con COVID-19 durante los primeros 3 meses de la pandemia, concentrado en los hospitales de los Servicios Regionales de Salud metropolitano y el Cibao Central. Fuente: Informe de eventualidades Dpto. Monitoreo de la Calidad Servicios de Salud SNS.
- 2,542 casos notificados a nivel nacional de trabajadores de salud. Fuente: Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales.
- 2,398 trabajadores de la salud reportaron algún síntoma de ansiedad, depresión, trastornos del sueño y estrés.
- 400 trabajadores. Fuente: Boletines Ministerio de Salud Pública.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Datos Visita de monitoreo a los hospitales COVID-19 Departamento Monitoreo de la Calidad Servicios de Salud

- El 68% de los trabajadores de salud observados se colocaban el EPP correctamente.
- El 76% de los trabajadores de salud observados se retiraban el EPP correctamente.
- El 62% de los trabajadores de salud observados eran supervisados o utilizaban un espejo para colocarse o retirarse el EPP.
- El 40% de los zafacones en los hospitales visitados tenían tapa.
- El 46% de los hospitales visitados cumplían con las normas de manejo de desechos.
- El 68% de los hospitales visitados colocaban fundas rojas para los desechos biomédicos.
- El 86% de los hospitales visitados cumplen con la ruta y la disposición para el manejo de los cadáveres.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Retos

- Disponibilidad de los insumos en el mercado en costo que los países puedan asumir.
- Presupuestos destinados a garantizar la sostenibilidad en los suministros de EPP en cantidad y tipo requerido.
- Capacitación continua del personal de salud, especialmente lavado de manos y uso correcto de EPP.
- Capacitación en calidad con énfasis en IAAs, seguridad de los paciente y precauciones estándares.



**SNS**  
SERVICIO NACIONAL  
DE SALUD

## Retos Cont.

- Supervisión en los establecimientos de la colocación y el retiro de los EPP.
- Mover a los trabajadores de salud a un cambio de comportamiento hacia el cumplimiento de las medidas de precauciones estándares de forma permanente dentro y fuera del establecimiento.
- Sostenibilidad en el reporte de signos y síntomas al ingreso y egreso del establecimiento.
- Jornada de pruebas voluntarias para los trabajadores de salud.



