



Paquete de Recursos de aprendizaje Métodos Reversibles de Larga Duración

Módulo 4: Calidad de atención

Guía del Facilitador

MCSP es una iniciativa global de USAID para implementar y apoyar intervenciones de salud de alto impacto en 25 países prioritarios para ayudar a prevenir muertes infantiles y maternas. MCSP apoya la programación en salud materna, neonatal e infantil, inmunización, planificación familiar y salud reproductiva, nutrición, fortalecimiento de sistemas de salud, agua / saneamiento / higiene, malaria, prevención de la transmisión del VIH de madre a hijo y atención y tratamiento del VIH pediátrico. MCSP abordará estos temas a través de enfoques que también se centran en la movilización de las familias y la comunidad, la integración de género y la salud digital, entre otros.

Este módulo es posible gracias al generoso aporte de los estadounidenses a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) en virtud de los términos del Acuerdo de cooperación AID-OAA-A-14-00028. El contenido es responsabilidad de MCSP y no refleja necesariamente los puntos de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

Módulo 4: Calidad de la atención

Descripción del Módulo*

Descripción del módulo para el Facilitador

Actividades

Actividad 4-1: Plan de Acción

Actividad 4-2: Interpretación de los datos

Hojas de información

Hoja de información 4-1: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de métodos reversibles de larga duración (MRLD)

Hojas de información 4-2: Interpretación de los datos

Presentaciones

Presentación 4-1: Calidad de atención en los servicios de salud

Presentación 4-2: Uso de los datos para la toma de decisiones

*A diferencia de otros módulos en este Paquete de recursos de aprendizaje de MRLD, el Módulo 4: Calidad de atención, no requiere el uso de cuestionario pre y post test.

Módulo 4: Calidad de atención

Descripción del módulo para el Facilitador

Tiempo: 6:00 horas

Objetivos del módulo

Al finalizar este módulo, los participantes serán capaces de:

- Describir “calidad de atención” desde la perspectiva de las clientes, los proveedores de servicio y administradores de servicios de salud
- Mencionar diferentes formas/intervenciones para mejorar la calidad de los servicios
- Desarrollar un plan de acción para mejorar la calidad de los servicios.
- Llenar las herramientas nuevas o revisadas de recolección de datos de rutina, incluidos los registros (si corresponde)
- Comprender cómo los datos pueden usarse para monitorear y mejorar la calidad de los servicios

Plan de las sesiones

1. Sesión 1: Perspectivas de la calidad de atención
2. Sesión 2: Mejorar la calidad de atención
3. Sesión 3: Plan de Acción para mejorar la calidad de atención
4. Sesión 4: Presentación de herramientas nuevas o revisadas de recolección de datos (si corresponde)
5. Sesión 5: Uso de datos para monitorear y mejorar la calidad de atención

Participantes recomendados

Se debe invitar a todo el personal de los servicios administrativos y clínicos (gerentes, médicos, enfermeras, matronas/parteras, farmacéuticos y personal de abastecimiento central) a asistir a las sesiones de este módulo.

Materiales e insumos

Categoría	Nombre	Materiales para Imprimir	
		Facilitador	Participante
Actividades	Actividad 4-1: Plan de Acción	X	
	Actividad 4-2: Interpretación de los datos	X	
Hojas de información	Hoja de información 4-1: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de métodos reversibles de larga duración (MRLD)	X	X
	Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos	X	X
Presentaciones	Presentación 4-1: Calidad de atención en los servicios de salud	X	
	Presentación 4.2: Uso de los datos para la toma de decisiones	X	
	Presentación de los cambios en las herramientas de recolección de datos (si corresponde) <i>Esta presentación no se incluye en este módulo. Será elaborada en el país, de acuerdo a los cambios acordados con el Ministerio de Salud para actualizar los datos registrados sobre MRLD. En algunos países, no se requerirán cambios y esta presentación no será necesaria.</i>		
Insumos	Rotafolios		
	Marcadores		
	Proyector		
	Copias de registros/formularios usados actualmente en el establecimiento de salud		
	Copias de registros/formularios revisados (si corresponde)		

Plan de las sesiones

Módulo 4, Sesión I

Fecha	Lugar	Sesión número: I	Duración: 45 min
Tema: Perspectivas de la calidad de atención			
Objetivo de la sesión: Al finalizar esta sesión, los participantes serán capaces de: <ol style="list-style-type: none"> Describir “calidad de atención” desde la perspectiva de las clientes, los proveedores de servicio y administradores de servicios de salud 			
Prepare con anticipación <ul style="list-style-type: none"> Prepare tres rotafolios con los siguientes títulos: <ul style="list-style-type: none"> Clientes Proveedores de servicios Administradores Prepare un rotafolio con la definición y elementos de una atención de alta calidad. Informe al administrador del establecimiento de salud que todos los participantes recorrerán el establecimiento durante la Sesión 2. 			

Métodos y actividades	Materiales/recursos
Introducción (5 min) <ul style="list-style-type: none"> Revise el objetivo de la sesión con los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> Rotafolio con el objetivo de la sesión
Trabajo en grupos pequeños: Perspectivas de la calidad de atención (15 min) <ul style="list-style-type: none"> Indique a los participantes que realizarán una actividad de 15 minutos para aprender qué significa Divida a los participantes en tres grupos (asígnelos al azar en el Grupo 1, Grupo 2 o Grupo 3) Asigne cada grupo el rol de cliente, proveedor de servicio o administrador Entregue a cada grupo el rotafolio donde anotó el grupo al que se asignaron los miembros. Solicite a los miembros de cada grupo que mencionen, desde su perspectiva, todos los aspectos/elementos que estarían presentes/disponibles si los servicios de salud fueran de la mejor calidad posible. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> Si usted fuera una cliente y recibiera la mejor calidad de atención, ¿cómo sería? Si usted fuera un proveedor de servicios y proporcionara la mejor calidad de atención, ¿cómo sería? Si usted fuera un administrador y su establecimiento de salud proporcionara la mejor calidad de atención, ¿cómo sería? NOTA: Si los grupos tienen dificultades para comenzar, puede pasar la pregunta al modo negativo: ¿Cómo podría determinar que la calidad de atención es mala? 	<ul style="list-style-type: none"> Tres rotafolios con los siguientes títulos: <ul style="list-style-type: none"> Clientes Proveedores de servicios Administradores Marcadores

Métodos y actividades	Materiales/recursos
<p>Presentación grupal y resumen (25 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vuelva a reunir los grupos y asigne a cada grupo 5 minutos para presentar su listado. • Resuma los elementos clave desde las tres perspectivas en una “definición” de calidad de atención (por ej., privacidad, respeto, proveedores de servicios competentes, medicamentos, fármacos, ambiente limpio) <ul style="list-style-type: none"> • Use los 10 minutos restantes para resumir esta sesión y la transición a la siguiente sesión presentando la siguiente información (en un rotafolio preparado o en una hoja del rotafolio pegada en la pared): • <i>“Hacer lo correcto en el momento y lugar correcto para cada persona, cada vez”</i> <p>La atención de alta calidad es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectiva: observa estándares basados en evidencia • Segura: no daña a las clientes • Oportuna: se proporciona cuando y donde se necesita • Centrada en las personas: respetuosa de las necesidades, valores y preferencias de las clientes • Coordinada: a través del tiempo y de los niveles de atención • Equitativa: no varía en relación a las características individuales (o del grupo) 	

Módulo 4, Sesión 2

Fecha	Lugar	Sesión número: 2	Duración: 85 min
Tema: Mejorar la calidad de atención			
Objetivo de la sesión: Al finalizar esta sesión, los participantes serán capaces de: I. Mencionar diferentes formas/intervenciones para mejorar la calidad de los servicios			
Prepare con anticipación: <ul style="list-style-type: none"> Prepare un rotafolio con el siguiente título: Formas de mejorar la calidad de atención 			
Métodos y actividades			Materiales/recursos
Introducción (5 min) <ul style="list-style-type: none"> Revise el objetivo de la sesión con los participantes. 			<ul style="list-style-type: none"> Rotafolio con el objetivo de la sesión
Debate y lluvia de ideas: Formas de mejorar la calidad de atención (20 min) <ul style="list-style-type: none"> Coloque un rotafolio en blanco con el título “Formas de mejorar la calidad de atención”. Pregunte a los participantes: “¿Cuáles son algunas formas en que podemos intervenir/actuar para mejorar la calidad de atención?” Anote sus respuestas en el rotafolio. Asegure que se mencionen o surjan las siguientes formas: <ul style="list-style-type: none"> Capacitación a los proveedores de servicios Implementación de prácticas de prevención de infecciones Mejorar el suministro de productos Mejorar los procedimientos de informe y registro Garantizar una mayor privacidad de las clientes Mejorar la entrega de una atención respetuosa Mejorar la capacidad del proveedor de escuchar a las clientes Analizar y monitorear los datos Ser responsable <p>Explique que en la sesión siguiente de este módulo, los participantes realizarán su “Plan de Acción” y podrán identificar algunas formas en que pueden mejorar la calidad de atención en sus lugares de servicio. Antes de la próxima sesión, los participantes deben recorrer el establecimiento de salud y buscar áreas que necesiten mejorar la calidad y presentar estas inquietudes en la próxima sesión.</p>			
Presentación: Calidad de atención en los servicios de salud (15 min) <ul style="list-style-type: none"> Use la presentación de PowerPoint 4-I Calidad de atención en los servicios de salud, para enfatizar los elementos de la calidad de atención que se mencionan anteriormente. 			<ul style="list-style-type: none"> Presentación 4-I: Calidad de atención en los servicios de salud
Visita al establecimiento de salud (30 min) <ul style="list-style-type: none"> Recorra los departamentos del establecimiento de salud con los participantes y solicite que tomen nota de las brechas en la calidad de los servicios. Al final de la visita, revise el resumen de los hallazgos. 			
Preguntas y respuestas (10 min) <ul style="list-style-type: none"> Pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta sobre la calidad de atención. Responda las preguntas de los participantes y comente sus respuestas. 			
Resumen (5 min) <ul style="list-style-type: none"> Solicite a los participantes que hagan una lluvia de ideas entre ellos sobre las brechas que identificaron en la calidad de atención de su establecimiento/departamento de salud. Solicite a los participantes que sugieran oportunidades para trabajar sobre estas brechas y mejorar la calidad de atención. Informe a los participantes que revisarán y analizarán sus sugerencias durante la próxima sesión. 			

Módulo 4, Sesión 3

Fecha	Lugar	Número de sesión: 3	Duración: 50 min
Tema: Uso de datos y plan de acción para monitorear y mejorar la calidad de atención			
Objetivos de la sesión: Al finalizar esta sesión, los participantes serán capaces de: I. Desarrollar un plan de acción para mejorar la calidad de los servicios.			
Prepare con anticipación: <ul style="list-style-type: none"> • Prepare un rotafolio con los objetivos de la sesión • Prepare un rotafolio con la plantilla del plan de acción (que coincida con la Hoja de información 4-I: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de MRLD) • Tenga copias de la Hoja de información 4-I: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de MRLD (vea la Actividad 4-I: Plan de Acción para las instrucciones del facilitador) 			

Métodos y actividades	Materiales/recursos
Introducción (5 min) <ul style="list-style-type: none"> • Revise los objetivos de la sesión con los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotafolio con los objetivos de la sesión
Revise y analice las brechas identificadas durante la visita al establecimiento de salud (10 min) <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué brechas en la calidad han identificado los participantes, y qué oportunidades pueden sugerir para mejorar la calidad de los servicios? • ¿Qué próximos pasos deben tomar para trabajar en las brechas? • Presente la idea de planificar las acciones. • Comparta la plantilla del plan de acción, usando el rotafolio preparado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotafolio con la plantilla del plan de acción (que coincida con Hoja de información 4-I: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de MRLD)
Trabajo en grupos pequeños: Plan de Acción (15 min) <ul style="list-style-type: none"> • Divida a los participantes en tres grupos (Grupo 1, Grupo 2 y Grupo 3) Indique que es una actividad de 15 minutos. • Distribuya la plantilla del plan de acción (Hoja de información 4-I: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de MRLD) a cada grupo. • Solicite a los miembros del grupo que consulten sus notas de la visita al establecimiento de salud y su tarea asignada. • Tome <u>un</u> problema potencial y desarrolle un plan de acción en el rotafolio usando la plantilla del plan de acción. • Explique que los grupos completarán el plan de acción para <u>un</u> problema. • Circule entre los grupos y responda las preguntas, si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 4-I: Plan de Acción • Copias de la Hoja de información 4-I: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de MRLD • Papel de rotafolio • Marcador
Presentación grupal: Plan de Acción (15 min) <ul style="list-style-type: none"> • Permita que los grupos (5 minutos cada uno) presenten sus planes de acción. • Analice los planes de acción y las formas para mejorar la calidad de los servicios. 	

Métodos y actividades	Materiales/recursos
Resumen (5 min) <ul style="list-style-type: none"> • Resuma indicando que la calidad de atención es un componente común a todo lo que hacemos como proveedores de servicios o administradores para lograr mejores resultados y clientes satisfechos. • Cierre y agradezca a los participantes 	

Módulo 4, Sesión 4

Fecha	Lugar	Número de sesión: 4	Duración: 60 min (1 hora)
Tema: Presentación de herramientas de recolección de datos nuevas o revisadas.			
Objetivos de la sesión: Al finalizar esta sesión, los participantes serán capaces de: <ol style="list-style-type: none"> Comprender las actualizaciones de las herramientas de recolección de datos, incluidos los registros (si corresponde) 			
Prepare con anticipación: <ul style="list-style-type: none"> Prepare un rotafolio con los objetivos de la sesión Revise el PowerPoint específico del país y/o informativo para describir los cambios a los registros o nuevos registros, si corresponde. El PowerPoint o el informativo deben incluir escenarios de casos para practicar el llenado de los registros nuevos o revisados. Tenga copias de los formularios revisados (si corresponde) Tenga tres copias de formularios existentes usados actualmente en el establecimiento de salud para registrar la información de planificación familiar (PF). Probablemente necesitará los siguientes registros, pero otros adicionales también pueden ser importantes: <ul style="list-style-type: none"> Registro de PF Registro de trabajo de parto y parto Registro de atención postnatal (APN) Registro/formulario de logística 			

Métodos y actividades	Materiales/recursos
Introducción (5 min) <ul style="list-style-type: none"> Revise los objetivos de la sesión con los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> Rotafolio con los objetivos de la sesión
Presentación: Cambios en las herramientas de recolección de datos (30 min) <ul style="list-style-type: none"> Si el Ministerio de Salud ha revisado los formularios o se han desarrollado nuevos registros para recopilar los datos sobre los MRLD, use este momento para revisar los registros. Revise los cambios usando una presentación de PowerPoint (si está disponible) o examine copias de los registros nuevos o revisados. El PowerPoint o un informativo deben incluir al menos 3 escenarios de casos para que los participantes puedan practicar el uso de los registros nuevos o revisados. Los escenarios de casos deben incluir un tipo diferente de cliente en términos de edad, momento del servicio (posparto, intervalo, post aborto) y el método elegido por la cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> PowerPoint/informativo sobre las revisiones o nuevos registros
Trabajo individual: Cambios en las herramientas de recolección de datos (15 min) <ul style="list-style-type: none"> Asigne a los participantes 15 minutos para trabajar solos o en pares para practicar el llenado de los registros nuevos o revisados usando los escenarios de casos. Circule y responda las preguntas, si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Copias de los registros nuevos o revisados
Debate y resumen (10 min) <ul style="list-style-type: none"> Analice las preguntas o desafíos con respecto a los nuevos formularios y haga un resumen clarificando cualquier confusión. 	

Módulo 4, Sesión 5

Fecha	Lugar	Número de sesión: 5	Duración: 120 min (2 horas)
Tema: Uso de datos para monitorear y mejorar la calidad de atención			
Objetivos de la sesión: Al finalizar esta sesión, los participantes serán capaces de: I. Comprender cómo los datos pueden usarse para monitorear y mejorar la calidad de los servicios			
Prepare con anticipación <ul style="list-style-type: none"> • Prepare un rotafolio con los objetivos de la sesión • Tenga copias de los formularios revisados (si corresponde) • Tenga tres copias de los formularios existentes usados actualmente en el establecimiento de salud para registrar la información de planificación familiar (PF). Probablemente necesitará los siguientes registros, pero otros adicionales también pueden ser importantes: <ul style="list-style-type: none"> • Registro de PF • Registro de trabajo de parto y parto • Registro de atención posnatal (APN) • Registro/formulario de logística 			

Métodos y actividades	Materiales/recursos
Introducción (5 min) <ul style="list-style-type: none"> • Revise los objetivos de la sesión con los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Rotafolio con los objetivos de la sesión
Trabajo en grupos pequeños: Interpretación de los datos (20 min) <ul style="list-style-type: none"> • Explique a los participantes que ahora practicarán la interpretación de los datos. • Divida a los participantes en tres grupos. • Asigne a cada grupo una copia de la Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos. • Explique que tienen 20 minutos para revisar la Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos, y comente los gráficos y las preguntas incluidas. • Circule entre los grupos y responda las preguntas, si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 4-2: Interpretación de los datos • Copias de la Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos
Presentación grupal: Interpretación de los datos (15 min) <ul style="list-style-type: none"> • Invite a cada grupo a que en 5 minutos presente sus gráficos y sus respuestas a las preguntas. • Consulte la sección “Instrucciones para el facilitador” de la Actividad 4-2: Interpretación de los datos, para ver los puntos de debate, si no son mencionados por los grupos. 	
Presentación: Uso de los datos para la toma de decisiones (20 min) <ul style="list-style-type: none"> • Use la Presentación 4-2: Uso de los datos para la toma de decisiones, para revisar: 1) categorías de datos que son importantes para monitorear la calidad de los servicios, 2) cómo los datos pueden guiar la toma de decisiones, y 3) opciones para revisar los datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación 4-2: Uso de los datos para la toma de decisiones

Métodos y actividades	Materiales/recursos
<p>Trabajo en grupos pequeños: Uso de los datos para la toma de decisiones (20 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> Divida a los participantes en tres grupos. Explique que tendrán 20 minutos para esta tarea. Cada grupo usa el rotafolio para listar al menos dos grupos de datos (indicadores) que desean ver exhibidos o revisados en su establecimiento de salud para ayudar a tomar decisiones informadas sobre los servicios de MRLD. <ul style="list-style-type: none"> Ejemplos: Inventarios de productos, número de clientes que reciben planificación familiar antes del alta después del parto, número de clientes que reciben consejería en planificación familiar durante APN, número de clientes de planificación familiar, número de clientes que reciben MRLD, número de clientes post aborto que reciben planificación familiar, etc. Para cada grupo de datos, el grupo debe señalar: <ul style="list-style-type: none"> Fuente de los datos (nombre del registro/formulario) POR QUÉ creen que este grupo de datos son importante de revisar (los tipos de decisiones que les ayudará a tomar) Circule entre los grupos y responda las preguntas, si es necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Rotafolio en blanco Marcadores Copias de los registros nuevos o revisados Copias de registros existentes con información de planificación familiar
<p>Presentación grupal: Uso de los datos para la toma de decisiones (15 min)</p> <ul style="list-style-type: none"> Reúna a los grupos e invite a cada grupo a tomar 5 minutos para presentar los datos que desean usar en su establecimiento de salud. 	
<ul style="list-style-type: none"> Debate grupal: Desarrollo de un plan para la revisión de los datos (20 min) Haga las siguientes preguntas. Use un rotafolio para registrar las respuestas de los participantes: <ol style="list-style-type: none"> ¿Quién es responsable de <u>registrar los datos</u> en este establecimiento de salud, por ejemplo de llenar los registros y otros formularios? (<i>Habitualmente todos los proveedores, farmacéuticos, etc.</i>) ¿Quién debe ser responsable de <u>recopilar y analizar los datos</u> en este establecimiento de salud? (<i>Mencionar nombre[s].</i>) ¿Cuál es el mejor método para que las personas en este establecimiento de salud revisen los datos? (<i>Las opciones incluyen: Exhibición continua en un gráfico mural, revisión durante las reuniones mensuales, etc.</i>) ¿Qué personal del establecimiento de salud debe participar en la revisión de los datos? (<i>Respuesta ideal: ¡Todos!</i>) ¿Con qué frecuencia deben revisarse los datos en este establecimiento de salud? (<i>Respuesta ideal: trimestral o mensual</i>) ¿Quién debe ser responsable de asegurar que los datos sean revisados por el personal del establecimiento de salud? (<i>Mencionar nombre[s].</i>) <p>Estimule a los participantes a compartir esta conversación con los administradores del establecimiento de salud, si los administradores no están presentes durante la sesión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rotafolio en blanco Marcadores
<p>Clausura: Agradezca y felicite a los participantes, y cierre la sesión. (5 min)</p>	

Ejemplo de Agenda

Capacitación en el establecimiento de salud: Dos días

Día 1 (3 horas)		Día 2 (3 horas)	
Tiempo	Sesión: Actividad	Tiempo	Sesión: Actividad
5 min	1: Introducción	5 min	4: Introducción
15 min	1: Trabajo en grupos pequeños: Perspectivas de la calidad de atención	30 min	4: Presentación: Cambios en las herramientas de recolección de datos
25 min	1: Presentación grupal y resumen	15 min	4: Trabajo individual: Cambios en las herramientas de recolección de datos
5 min	2: Introducción	10 min	4: Debate y resumen
20 min	2: Debate y lluvia de ideas: Formas de mejorar la calidad de atención	5 min	5: Introducción
15 min	2: Presentación: Calidad de atención en los servicios de salud	20 min	5: Trabajo en grupos pequeños: Interpretación de los datos
30 min	2: Visita al establecimiento de salud	15 min	5: Presentación grupal: Interpretación de los datos
10 min	2: Preguntas y respuestas	20 min	5: Presentación: Uso de datos para la toma de decisiones
5 min	2: Resumen	20 min	5: Trabajo en grupos pequeños: Uso de datos para la toma de decisiones
5 min	3: Introducción	15 min	5: Presentación grupal: Uso de datos para la toma de decisiones
10 min	3: Revise y analice las brechas identificadas en la visita al establecimiento de salud	20 min	5: Debate grupal: Desarrollo de un plan para la revisión de los datos
15 min	3: Trabajo en grupos pequeños: Plan de Acción	5 min	Cierre y agradecimiento a los participantes
15 min	3: Presentación grupal: Plan de Acción		
5 min	3: Resumen y cierre		

Módulo 4: Calidad de atención

Actividad 4-I: Plan de Acción

Tiempo: 15 minutos

Objetivos:

- Practicar la elaboración de un plan de acción basado en brechas o problemas identificados durante la visita al establecimiento de salud y la asignación de tareas.

Materiales

- Hoja de información 4-1: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de métodos reversibles de larga duración (MRLD)

Instrucciones para el facilitador

- Divida a los participantes en tres grupos. Cada grupo debe recibir la Hoja de información 4-1: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de MRLD, que es una plantilla de un plan de acción. Indique a cada grupo que mencione una brecha o problema identificado durante la visita al establecimiento de salud. Complete la plantilla del plan de acción para este problema. Los participantes deben usar el rotafolio para desarrollar sus planes de acción, y poder presentarlos fácilmente a todo el grupo.

Módulo 4: Calidad de atención

Actividad 4-2: Interpretación de los datos

Tiempo: 20 minutos

Objetivos:

- Que los participantes piensen cómo se pueden usar los datos para tomar decisiones en el establecimiento de salud
- Que los participantes piensen en los indicadores más allá de utilizarlos

Materiales

- Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos

Instrucciones para el facilitador

- Divida a los participantes en tres grupos. Cada grupo recibe la Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos.
- Durante las presentaciones grupales (5 minutos por grupo), intente mencionar los puntos siguientes, si no son mencionados por los participantes:

Grupo I

- ¿Qué nos dicen los datos de insumos sobre si estos establecimientos de salud están preparados para brindar servicios de métodos reversibles de larga duración (MRLD)?
 - El Hospital A no tuvo existencias de DIU por un mes (abril)
 - El Hospital B tuvo bajo suministro de DIUs en abril y no tiene existencias desde mayo. El Hospital B tiene un número reducido de implantes disponibles, pero aún no se ha quedado sin existencias.
 - Ninguno de los dos hospitales tenía existencias de otros métodos de planificación familiar, lo que es un problema para la calidad general de los servicios. Cuando no hay existencias, los establecimientos de salud no están preparados para proporcionar todos los métodos que eligen las clientes .
- ¿Qué es bueno y qué es malo sobre cada forma de hacer el seguimiento de los insumos (seguimiento de existencias agotadas frente al seguimiento del número de insumos en existencia)?
 - El método del Hospital A es muy fácil de completar e identificar existencias agotadas. Pero no puede predecir cuando los insumos son bajos y deben volver a pedir para evitar que se agoten las existencias.
 - El método del Hospital B es más difícil de completar porque requiere que una persona del establecimiento de salud cuente todos los métodos en existencia todos los meses. También es más difícil de interpretar. Sin embargo, el beneficio es que el establecimiento de salud puede anticipar el agotamiento de existencias antes de que ocurra.

Grupo 2

- En el Hospital A, ¿qué podemos observar de los datos sobre el uso general de servicios de métodos MRLD?
 - En el Hospital A, el número de usuarias de MRLD aumentó en más del doble desde enero a mayo, mayormente porque aumentó el número de usuarias de implantes. Sin embargo, en junio, el número de usuarias se redujo.
- En el Hospital B, ¿qué podemos observar de los datos sobre la cobertura de servicios de MRLD?
 - En el Hospital B, aumentó la proporción de mujeres que recibieron consejería sobre planificación familiar posparto (PFPP) después del parto. Aún así, la mayoría de las mujeres no recibe consejería sobre PFPP antes del alta.

Grupo 3

- En el centro de salud A, ¿qué podemos observar de los datos sobre la calidad de los servicios de MRLD?
 - El uso de implantes ha aumentado. El uso del DIU hormonal ha aumentado solo levemente, y el uso de DIU de cobre (no hormonal) se ha reducido. El personal del establecimiento de salud debe analizar las causas. Por ejemplo, los proveedores tal vez no expliquen todos los métodos (consejería incompleta), los proveedores tal vez no animan a las clientes a usar implantes en lugar de otros métodos (consejería basada en prejuicios) o tal vez los insumos no estén disponibles.
- En el centro de salud A, ¿qué podemos observar de los datos sobre el seguimiento de usuarias de MRLD?
 - La mayoría de las clientes que recibe un MRLD no regresa para un seguimiento, especialmente las usuarias de implantes. El personal del establecimiento de salud debe analizar las causas para poder fomentar un mejor seguimiento.

Módulo 4: Calidad de atención

Hoja de información 4-I: Plan de acción para mejorar la calidad de los servicios de métodos reversibles de larga duración (MRLD)

Brecha, problema o tendencia	Causa(s) probable(s) del problema	Acción a tomar	Persona(s) responsable(s)	Fecha programada para completar la actividad	Recursos necesarios para completar esta acción	Fecha real en que se completa la actividad	Notas

Módulo 4: Calidad de atención

Hoja de información 4-2: Interpretación de los datos

Grupo I

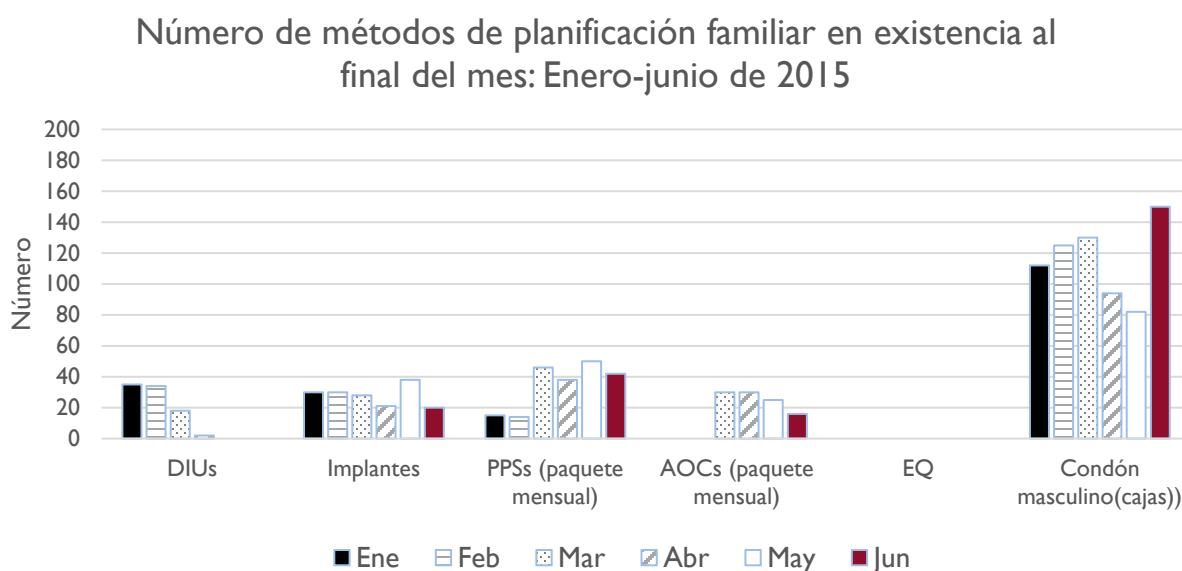
Hospital A

El Hospital A realiza un seguimiento de los meses en que se agotaron las existencias de métodos de planificación familiar por uno o más días.

Existencias agotadas de insumos de planificación familiar: Enero-junio de 2015 (X = existencias agotadas por uno o más días durante el mes)						
	DIUs	Implantes	Píldoras de progestina sola (PPS)	Píldoras anticonceptivas orales combinadas (AOC)	Píldora anticonceptiva de emergencia (PAE)	Condón masculino
Ene					x	
Feb			x		x	
Mar			x		x	
Abr	x		x			
May			x			
Jun			x			

Hospital B

El Hospital B realiza un seguimiento de la cantidad los métodos de planificación familiar en existencia (disponibles) al final de cada mes.



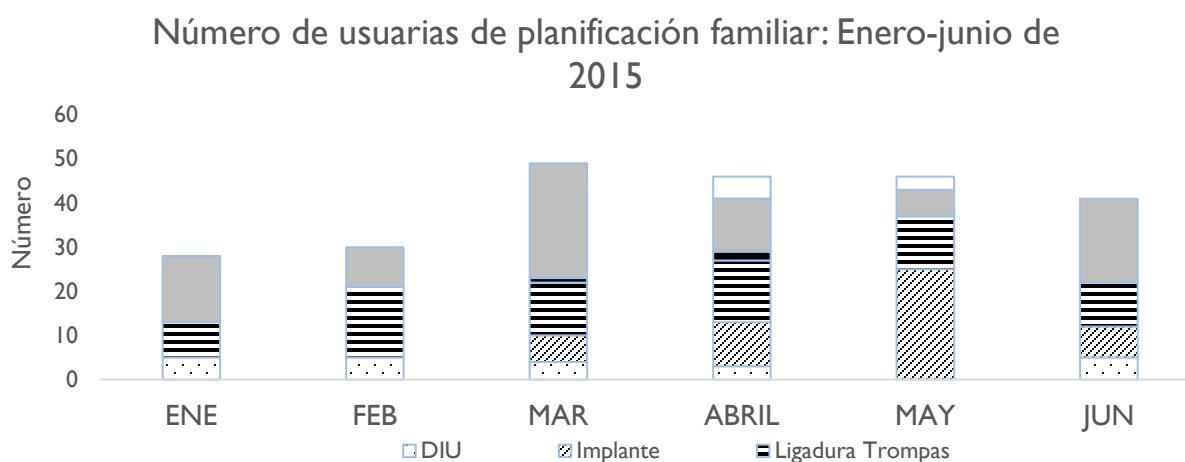
Preguntas para el debate

- Si analiza estos datos en julio de 2015, ¿qué podría observar sobre la capacidad de cada hospital de proporcionar servicios de planificación familiar? ¿Métodos reversibles de larga duración (MRLD) para adolescentes?
- ¿Qué es bueno y qué es malo sobre cada forma de monitorear los insumos (seguimiento de existencias agotadas frente al seguimiento del número de productos en existencia)?

Grupo 2

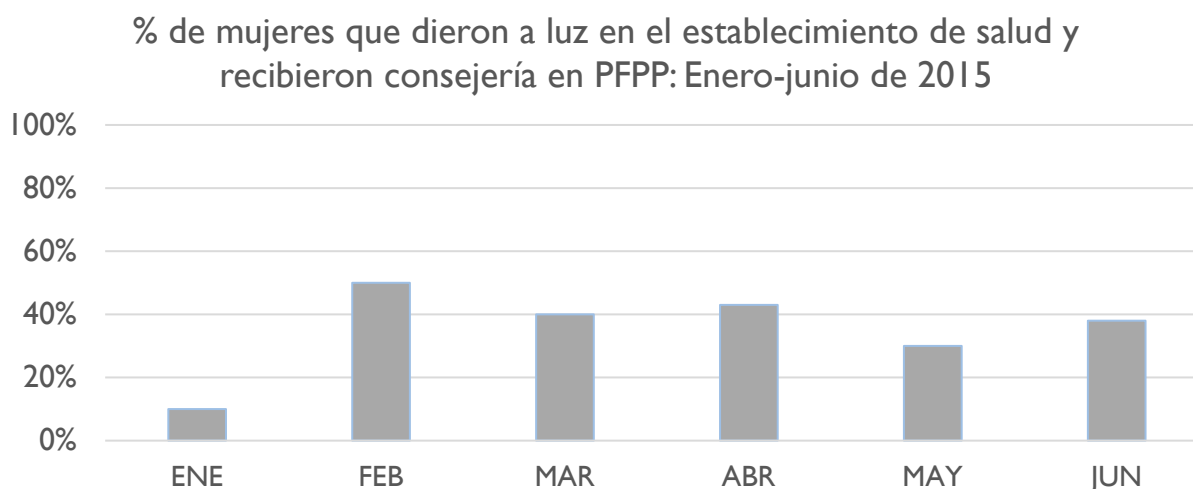
Hospital A

El Hospital A ofrece una variedad de métodos de planificación familiar, incluidos los MRLD y métodos permanentes. Los datos sobre aceptación del método, de enero a junio de 2015, son los siguientes:



Hospital B

En el Hospital B, el personal de maternidad ha recibido capacitación para brindar consejería a las mujeres sobre planificación familiar posparto (PFPP) después del parto. Los datos sobre consejería, de enero a junio de 2015, son los siguientes:



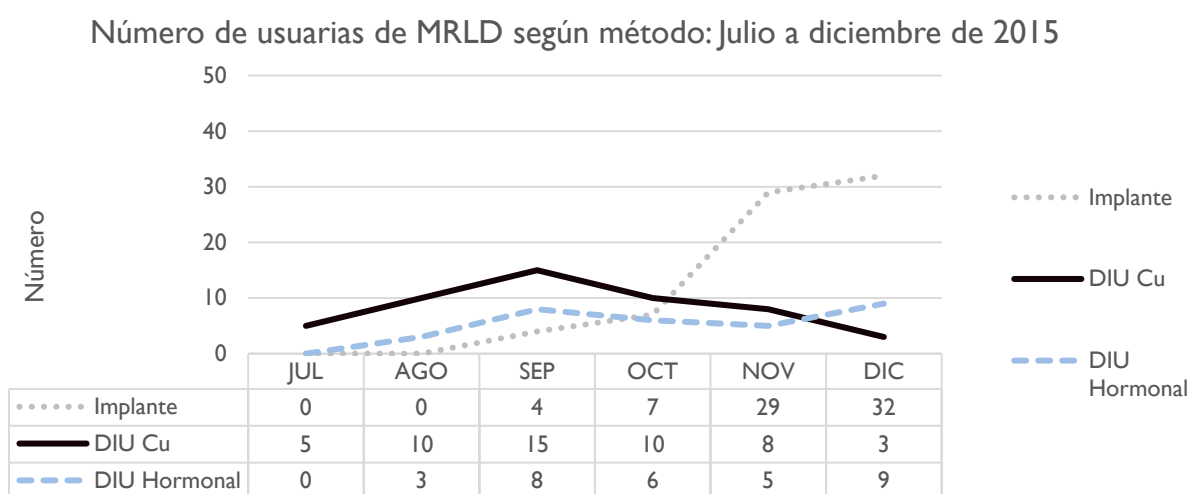
Preguntas para el debate:

- ¿Qué podemos observar de los datos en el Hospital A sobre el uso general de servicios de planificación familiar?
- ¿Qué podemos observar de los datos en el Hospital B sobre la cobertura de servicios de consejería sobre métodos MRLD?

Grupo 3

Centro de salud A

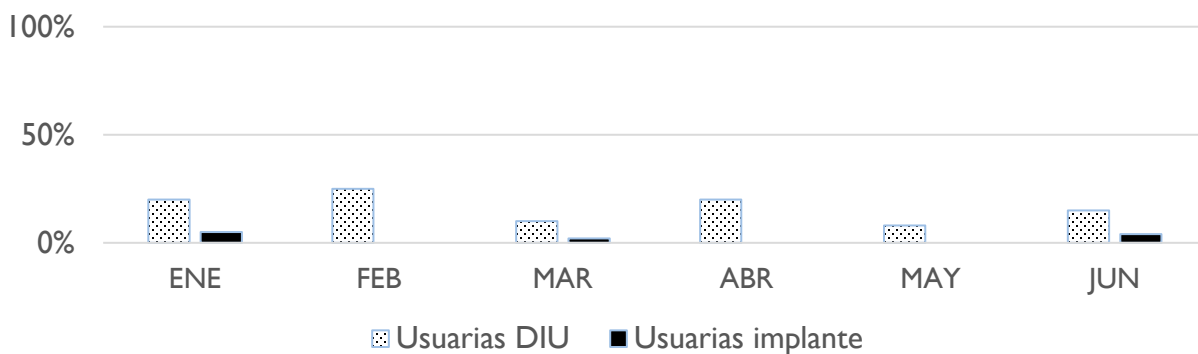
El Centro de salud A ofrece servicios anticonceptivos desde hace 5 años. El programa nacional de planificación familiar ha introducido nuevos MRLD en su programa y ha capacitado al personal para ofrecer estos servicios. Los datos de usuarias de MRLD de julio a diciembre de 2015, son los siguientes.



Centro de salud B

El Centro de salud B recomienda que la cliente regrese al centro de salud para una visita de seguimiento después de recibir un MRLD. Los datos sobre visitas de seguimiento, de enero a junio de 2015, son los siguientes:



% de usuarias de MRLD que regresan a una visita de
seguimiento:
Enero-junio de 2015



Preguntas para el debate:

- De acuerdo con los datos en el centro de salud A, ¿qué podemos investigar sobre la calidad de la consejería y los servicios de MRLD?
- ¿Qué podemos observar de los datos en el Centro de salud B sobre el seguimiento de usuarias de MRLD?

Presentación 4-I: Calidad de atención en los servicios de salud



Presentación 4-I:

Calidad de atención en los servicios de salud

Descripción de la presentación

1. ¿Qué es calidad de atención?
2. ¿Cuáles son los componentes de la calidad de atención?
3. ¿Quiénes participan en la calidad de atención?
4. ¿Qué procesos pueden mejorar la calidad?
5. ¿Quién es responsable de la calidad de atención?
6. ¿Cómo se evalúa y mide la calidad?

2

¿Qué es calidad de atención?

“Hacer lo correcto en el momento y el lugar correcto para cada persona, cada vez”

Contenido	Experiencia
¿Qué atención se proporciona a las clientes?	¿Cómo sienten esta atención las clientes?

3

¿Cuáles son los componentes de una atención de calidad?



Instituto de Medicina, 2001

4

¿Quiénes participan en la calidad de atención?

Clientes

Miembros de
la comunidad

Proveedores

Gerentes

¿Qué es importante para ellos?

¿Por qué la calidad es importante para
ellos?

5

¿Cómo podemos mejorar la calidad?

¿Cuál es el problema?

¿Qué desea cambiar?

¿Qué puede hacer para cambiarlo?

6

Ejemplo: Mejora de la calidad

- Evaluación de la línea de base
- Plan de acción
- Evaluación de seguimiento
- Informe del progreso



Ejemplo: Herramienta de evaluación de la prevención de infecciones

Establecimiento de salud:

Evalúador:

Fecha:

Estándares de desempeño 6	Criterios de verificación	S, N, N/A	Comentarios
4. Hay insumos limpios y disponibles en el lugar, y están listos para usar	<u>Verificar si:</u>		
	• Los antisépticos se preparan en pequeños contenedores reutilizables para uso diario	S	1. El establecimiento de salud no tiene
	• Los contenedores reutilizables se lavan bien con agua y jabón, se enjuagan con agua limpia y se secan antes de rellenar	S	marcadores y cinta para etiquetar los contenedores
	• Los contenedores reusables se etiquetan con la fecha cada vez que se rellenan	N	
	• La gasa o el algodón se almacena en contenedores secos sin antiséptico	S	
	• Los instrumentos se almacenan en contenedores secos sin antiséptico	S	2. El establecimiento de salud no tiene solución clorada
	• En el lugar hay un contenedor de plástico limpio con solución clorada al 0,5% para el enjuague de jeringas y agujas antes de desecharlas en un contenedor a prueba de pinchazos	N	
	• La solución en este contenedor se cambia todos los días o cuando está sucia	N	
	• Todos los contenedores mencionados anteriormente están listos para usar en : • Sala de examen • Sala de parto y parto • Área de postparto, farmacia o área de laboratorio	S	Agregar al plan de acción del establecimiento de salud

Plan de acción para la prevención de infecciones

Brechas	Intervenciones	Responsable	Apoyo	Plazo
El establecimiento de salud no tiene solución clorada	Comprar solución clorada	A cargo del Sr. X	Todo el personal recolecta dinero para comprar 1 botella de cloro	5 de marzo
	Solicitar al distrito que lo suministre	Proyecto	Funcionario de salud del distrito	Próxima reunión trimestral
No saben cómo preparar la solución clorada	Capacitar sobre prevención de infecciones	Proyecto	Ninguno	15 de marzo
No tienen disponibles bolsas de plástico para contenedores de basura	Recoger bolsas de plástico de tiendas vecinas	Sr. Z (limpieza)	Grupo de apoyo de la comunidad	5 de marzo

¿Quién es responsable de la calidad de atención?

¡Todos son responsables!

Cientes

Miembros de la
comunidad

Proveedores

Gerentes

¿Qué pueden hacer para mejorar la calidad?

10

Cómo medir las mejoras

- Implementar monitoreo y acción continua
- Recopilar periódicamente estadísticas del servicio
- Usar datos para el monitoreo
- Analizar datos
- Evaluar las razones de los cambios
- Actuar/adaptar



11



Para obtener más información, visite
www.mcspgprogram.org

Esta presentación ha sido posible por la contribución generosa del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), según los términos del Acuerdo de Cooperación AID-OAA-A-14-00028. El contenido es responsabilidad de los autores y no refleja necesariamente la opinión de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

facebook.com/MCSPglobal

twitter.com/MCSPglobal

Presentación 4-2: Uso de los datos para la toma de decisiones



Módulo 4: Calidad de atención

Presentación 4-2:

Uso de datos para la toma de decisiones

Datos para la toma de decisiones en el establecimiento de salud

Varias categorías de datos son importantes para ayudar al personal del establecimiento a brindar servicios de calidad.

Preparación
Datos para monitorear si un establecimiento de salud tiene personal suficiente, infraestructura, procedimientos, equipos e insumos para brindar los servicios

Calidad de atención
Datos para monitorear si las clientas reciben servicios apropiados cuando asisten al establecimiento de salud

Utilización
Datos sobre el número de clientas que usan el establecimiento de salud

Cobertura
Datos sobre la proporción de la población objetivo que el establecimiento de salud está cubriendo

Seguimiento/Resultados de los clientes
Datos para monitorear si las clientas reciben un seguimiento apropiado y sus resultados

Toma de decisiones en base a los datos

	Problema/situación		
Preparación	El establecimiento de salud tiene agotados los DIUs		
Utilización	El mes anterior, 75 clientas recibieron MRLD en este establecimiento de salud, y la tendencia aumenta, por lo que las clientas deben esperar un tiempo prolongado.		
Cobertura	De las mujeres que dieron a luz en este establecimiento de salud, 30% recibió consejería sobre planificación familiar antes del alta.		

¿Cuáles podrían ser las razones para cada uno de estos problemas o situaciones?

Toma de decisiones en base a los datos

	Problema/situación	Razones potenciales	
Preparación	El establecimiento de salud tiene agotados los DIUs	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos no solicitados • Insumos no enviados de la Oficina de Salud del Distrito • Insumos no disponibles en el distrito 	
Utilización	El mes anterior, 75 clientes recibieron MRLD en este establecimiento de salud y la tendencia aumenta, por lo que las clientes deben esperar un tiempo prolongado.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de generación de demanda • Mejora en la consejería sobre los métodos disponibles 	
Cobertura	De las mujeres que dieron a luz en este establecimiento de salud, 30% recibió consejería sobre planificación familiar antes del alta.	<ul style="list-style-type: none"> • No se asignó personal a la consejería • No hay un procedimiento de consejería • El personal no tiene tiempo suficiente para la consejería 	

¿Cuáles son las acciones que el personal del establecimiento de salud puede realizar para solucionar el problema o situación?

Toma de decisiones en base a los datos

	Problema/situación	Razones potenciales	Acciones
Preparación	El establecimiento de salud tiene agotados los DIUs	<ul style="list-style-type: none"> • Insumos no solicitados • Insumos no enviados de la Oficina de Salud del Distrito • Insumos no disponibles en el distrito 	<ul style="list-style-type: none"> • Volver a solicitar insumos • Consultar con la Oficina de Salud del Distrito sobre el transporte • Consultar con la Oficina de Salud del Distrito sobre las necesidades de insumos
Utilización	El mes anterior, 75 pacientes recibieron MRLD en este establecimiento de salud, y la tendencia aumenta, por lo que las clientes deben esperar un tiempo prolongado.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de generación de demanda • Mejora en la consejería sobre los métodos disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Asignar más personal a la capacitación • Solicitar más insumos • Liberar tiempo del personal para que pueda insertar los MRLD, delegando algunas responsabilidades a otros miembros del personal
Cobertura	De las mujeres que dieron a luz en este establecimiento de salud, 30% recibió consejería sobre planificación familiar antes del alta.	<ul style="list-style-type: none"> • No se asignó personal a la consejería • No hay un procedimiento de consejería • El personal no tiene tiempo suficiente para la consejería 	<ul style="list-style-type: none"> • Designar personal responsable de la consejería • Desarrollar un procedimiento de consejería • Asignar la responsabilidad de consejería a otros miembros del personal

Toma de decisiones en base a los datos (cont.)

	Problema/situación		
Calidad*	50 implantes, 2 DIUs se insertaron el mes pasado		
Seguimiento /Resultados de las clientes	25 usuarias de MRLD solicitaron la extracción anticipada el mes pasado		

* La calidad de la atención se mide mejor por observación o entrevistas a las clientes. Sin embargo, los datos recopilados de forma habitual pueden proporcionar indicios sobre si se realiza correctamente la consejería en planificación familiar y las clientes tienen acceso a una variedad de métodos.

¿Cuáles podrían ser las razones para cada uno de estos problemas o situaciones?

Toma de decisiones en base a los datos (cont.)

	Problema/situación	Razones potenciales	
Calidad*	50 implantes, 2 DIUs se insertaron el mes pasado	<ul style="list-style-type: none"> • DIUs no disponibles • El personal no se siente cómodo con la técnica de inserción del DIU • Los prejuicios del personal alejan a las mujeres de los DIUs 	
Seguimiento /Resultados de las clientes	25 usuarias de MRLD solicitaron la extracción anticipada el mes pasado	<ul style="list-style-type: none"> • Consejería de mala calidad • Técnica deficiente • El personal no garantiza la elección voluntaria • Mala prevención de infecciones • El esposo no lo aprueba 	

* La calidad de la atención se mide mejor por observación o entrevistas a las clientes. Sin embargo, los datos recopilados de forma habitual pueden proporcionar indicios sobre si se realiza correctamente la consejería en planificación familiar y las clientes tienen acceso a una variedad de métodos.

¿Cuáles son las acciones que el personal del centro de salud puede realizar para solucionar el problema o situación?

Toma de decisiones en base a los datos (cont.)

	Problema/situación	Razones potenciales	Acciones
Calidad*	50 implantes, 2 DIUs se insertaron el mes pasado	<ul style="list-style-type: none"> • DIUs no disponibles • El personal no se siente cómodo con la técnica de inserción del DIU • Los prejuicios del personal alejan a las mujeres de los DIUs 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar insumos • Proporcionar una mayor supervisión o capacitación en el trabajo • Identificar y solucionar los prejuicios de los profesionales
Seguimiento /Resultados de las clientes	25 usuarias de MRLD solicitaron la extracción anticipada el mes pasado	<ul style="list-style-type: none"> • Consejería de mala calidad • Técnica deficiente • El personal no garantiza la elección voluntaria • Mala prevención de infecciones • El esposo no lo aprueba 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar una mayor supervisión o capacitación en el trabajo • Identificar y solucionar los prejuicios • Revisar y mejorar los procedimientos para la prevención de infecciones • Usar el contacto con la comunidad para informar a las mujeres sobre las opciones de métodos de planificación familiar y la participación del hombre

* La calidad de la atención se mide mejor por observación o entrevistas a las clientes. Sin embargo, los datos recopilados de forma habitual pueden proporcionar indicios sobre si se realiza correctamente la consejería en planificación familiar y las clientes tienen acceso a una variedad de métodos.

Revisión de los datos

- Los datos deben ser revisados de forma periódica a fin de tomar decisiones para mejorar la calidad de atención.
- ¿Cuáles son las formas de revisar los datos?
 - Revisión y análisis durante las reuniones mensuales del personal
 - Publicar los datos en la pared para que sean fácilmente visibles para el personal
 - Revisión durante la supervisión de apoyo
 - ¿Otras ideas?

¿Qué es un tablero?

- Una herramienta para mostrar datos
- Un tablero en un automóvil proporciona información importante para ayudarlo a conducir de forma segura (por ejem. velocidad, cantidad de combustible restante, temperatura)
- El tablero en un establecimiento de salud se basa en la misma idea

¿Cómo crear un buen tablero para usar en un establecimiento de salud?

- Idealmente, incluye datos de varias de las categorías que analizamos:
 - Preparación
 - Utilización
 - Cobertura
 - Calidad de atención
 - Seguimiento/Resultados de las clientes
- Muestran el progreso hacia los objetivos (cuando corresponde)
- Son simples (muestran una cantidad limitada de datos)
- Son flexibles (los indicadores se pueden cambiar para examinar nuevas áreas de interés)

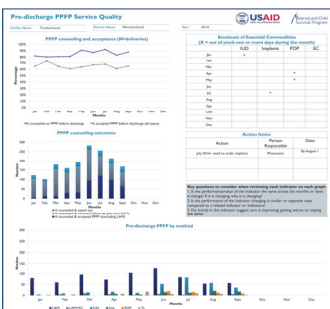
Ejemplo de tablero

Este ejemplo se enfoca en la planificación familiar postparto antes del alta (PFPP)

Incluye datos sobre:

- Desabastecimiento de métodos de planificación familiar
- Cobertura
- Resultados de la consejería
- Calidad (PFPP por método)

Incluye también un espacio para registrar el plan de acción



Para obtener más información, visite
www.mcspprogram.org

Esta presentación ha sido posible por la contribución generosa del pueblo estadounidense a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), según los términos del Acuerdo de Cooperación AID-OAA-A-14-00028. El contenido es responsabilidad de los autores y no refleja necesariamente la opinión de USAID o del gobierno de los Estados Unidos.

facebook.com/MCSPglobal

twitter.com/MCSPglobal
