



PERÚ

Ministerio
de Salud

Microgestión y herramientas de gestión clínica

TALLER SOBRE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD MENTAL
COMUNITARIA

Lima, mayo 2019



OLGA TORO DEVIA
Académica
Escuela de Salud Pública
Facultad de Medicina
Universidad de Chile

M
FUNDACIÓN
Manantial

GESTIÓN CLÍNICA

Utilización adecuada de los recursos para la mejor atención de los pacientes.

(J.L.Temes, 2007)

GESTIÓN CLÍNICA

Es una estrategia, que pretende la responsabilización progresiva de los clínicos, especialmente los médicos, en la utilización de los recursos, y la introducción paulatina de los mecanismos de financiación e incentivo orientados a facilitarlos.

Fundamentos

- La variabilidad de la práctica clínica, mayor margen de incertidumbre.
- Importancia de la eficacia, pero también de la eficiencia de la práctica clínica.
- Necesidad de garantizar la calidad de la atención.
- Necesidad de reproducir la práctica clínica “exitosa”.

Ventajas

(JL Temes, 2007)

- Es un proceso paulatino y voluntario.
- Se traduce en autonomía de la gestión: desplazamiento formal de la toma de decisiones.
- Mejora las relaciones entre usuarios y equipo (se consideran variables como satisfacción usuaria o reclamos).
- Mejora la motivación del personal.
- Proporciona mayor y mejor información.

Desventajas

(JL Temes, 2007)

- Conflicto de intereses con gremios.
- Tensión con los grupos profesionales.
- Crítica de desestructuración de la organización de los servicios.

Teoría de la Agencia aplicado a salud mental

(Jensen y Meckling 1976)

- Actores:
 - Principal: usuarios.
 - Agente: seguro de salud (incluido el aseguramiento estatal).
equipo de salud mental.
- Asimetría de la información.
- Efecto:
 - Selección adversa.
 - Riesgo moral: intereses del agente.

Herramientas útiles en la gestión clínica

- Algoritmos de atención.
- Protocolos clínicos.
- Guías clínicas.
- Normas técnicas.
- Auditorías clínicas.

Algoritmos de atención

- Diseño del conjunto de pasos o decisiones que van presentándose concatenadamente para dar respuesta integral a un problema de salud, contemplando todos los niveles de atención.
- Organiza secuencialmente los niveles de atención (primario, secundario, terciario, urgencia) y la etapa de la atención (diagnóstico, procedimiento, consulta, cirugía, etc.)

Protocolo clínico

- Son instrucciones sobre manejo operativo, de un problema de salud definido.
- Establecen la secuencia de las intervenciones clínicas.
- Habitualmente tienen carácter referencial.
- Su carácter de obligatoriedad está determinado por la existencia de alguna razón sanitaria que lo amerite.

Guías Clínicas

- Son un conjunto de directrices basadas en la mejor evidencia científica disponible, para orientar la decisión de la intervención clínica.
- Contienen todas las actividades recomendables de realizar en pacientes con una determinada condición clínica, recorriendo la historia natural de la enfermedad.

Normas técnicas

- Documento que impone una o más acciones de carácter obligatorio, cuyo cumplimiento está regulado a través de una resolución emanada desde la autoridad sanitaria, una Ley u otro instrumento administrativamente válido, y que se refiere directamente al manejo promocional, preventivo, diagnóstico, terapéutico o rehabilitador de un problema de salud.

Auditorías clínicas

- La auditoría médica se define como una evaluación crítica y periódica de la calidad de la atención médica que reciben los pacientes, mediante la revisión y el estudio de las historias clínicas y las estadísticas hospitalarias. Su propósito fundamental es procurar que el enfermo reciba la mejor atención médica posible y su objetivo específico es elevar su calidad

(Moya HB, Venturini RG, Baeza GA. *Auditoría Médica*. Servicio Nacional de Salud, Dirección General, Unidad de Auditoría Médica. 1968).

Auditorías clínicas: campos de acción

OSORIO S, Guido et al. Auditoria médica: herramienta de gestión moderna subvalorada. Rev. méd. Chile [online]. 2002, vol. 130, no. 2 [citado 2009-05-31], pp. 226-229.

- Aspectos médico legales. En este campo se actúa con el sentido de prevenir la ineficiente práctica médica, cautelando además el cumplimiento de las normas legales y de las disposiciones sanitarias vigentes, actuando en estrecha relación y colaboración con los Departamentos de Asesoría Jurídica.
- Aspectos normativos, íntimamente relacionados con el punto anterior, la que estimula la elaboración, revisión y readecuación de normas, pautas y manuales de procedimientos que regularicen el grado de cumplimiento y sujeción.

Auditorías clínicas: campos de acción

OSORIO S, Guido et al. Auditoria médica: herramienta de gestión moderna subvalorada. *Rev. méd. Chile* [online]. 2002, vol. 130, no. 2 [citado 2009-05-31], pp. 226-229.

- Aspectos técnicos evaluativos a través de la valoración de los actos y conductas; implica realizar un control de la calidad de éstos.
- Aspectos éticos, al respecto corresponde supervisar el fiel cumplimiento de las normas éticas y morales en las conductas de las personas, la denominada deontología médica, que establece el deber ser del actuar médico, complementándose en este aspecto con las funciones del Comité de Ética de cada establecimiento.

Auditorías clínicas: campos de acción

OSORIO S, Guido et al. Auditoria médica: herramienta de gestión moderna subvalorada. *Rev. méd. Chile* [online]. 2002, vol. 130, no. 2 [citado 2009-05-31], pp. 226-229.

- Aspectos financieros administrativos y de mercado. También tiene incidencia en este campo, compatibilizando una adecuada relación entre eficiencia, costos, calidad y seguridad de la atención brindada.
- Aspectos docentes y de investigación que estimulan la enseñanza y perfeccionamiento continuo de post grado, teniendo efectos educativos y preventivos que permiten la obtención de aprendizaje y experiencia.

Auditorías clínicas

- Están evolucionando desde un concepto punitivo hacia un concepto asesor y consejero.
- Están incorporando un enfoque estratégico y de garantía de calidad.

Información para la gestión clínica

(M. Casas, 2007)

- La transmisión de información objetiva y comparable es la base para transformar los juicios y las acciones formulados sobre bases anecdóticas y circunstanciales en actuaciones basadas en la evidencia, que no sólo se apoya en el conocimiento que aportan las publicaciones científicas, sino también en la posibilidad de evaluar los resultados en las condiciones reales de cada práctica.

Información para la gestión clínica

- Datos básicos: concepto de conjunto mínimo básico de datos. Se trata de variables demográficas, administrativas y clínicas del período de atención.
- Sistemas de clasificación de pacientes: convertir en un número manejable de grupos un universo de combinaciones de diagnósticos, procedimientos, datos demográficos, entre otros.
- La posibilidad de obtener comparaciones con otros centros y también con otros médicos.

Información para la gestión clínica: asegurar la generación sistemática de datos.

- Importancia de trasladar efectivamente las facultades de gestión al equipo clínico, permite que éste asuma la importancia de generar la información.
- Importancia de asegurar el sistema de retroalimentación al equipo clínico.