

GLOSARIO

GLOSARIO DE CALIDAD EN SALUD

ACCESIBILIDAD

Posibilidad de ser atendidos por los servicios. Hay por lo menos tres tipos: 1) material (distancia, transporte, horarios), 2) económicas (costos de viaje, de los honorarios) y 3) sociales o culturales (barreras por pautas culturales, del idioma, etc.)

ACEPTABILIDAD

Conformidad de pacientes y familiares con las expectativas que tenían sobre la atención médica solicitada y obtenida.

ACHICAMIENTO ORGANIZACIONAL (Downsizing)

Es una de las estrategias que propone reducir los departamentos y la fuerza laboral adaptándolos a nuevos procesos, nuevos productos y nuevos clientes y/o a un ambiente más competitivo. En algunos casos, esa estrategia implica la subdivisión de la organización original en una serie de nuevas organizaciones de menor tamaño.

ACREDITACIÓN

Procedimiento de evaluación de los recursos institucionales, voluntario, periódico y reservado que tiende a garantizar la calidad de acuerdo con estándares mínimos, básicos o, más elaborados y exigentes. Comenzó por iniciativa de organismos no gubernamentales (JCAHO en Canadá y EU; COMCAM, ITAES en Argentina).

ALPHA

Programa establecido por la International Society for Quality in Health Care para desarrollar internacionalmente la acreditación.

ANÁLISIS DOCUMENTAL

Utiliza la información cualitativa de documentos escritos, recopilada en normas, cartillas, programas, historias clínicas; leyes, dictámenes, informes, quejas registradas, juicios; discursos, declaraciones, mensajes, recortes periodísticos, folletos, etc., seleccionando los aspectos que interesan a las variables en estudio. Las técnicas son las de análisis documental, análisis del discurso, estudios legales, auditoría de historias clínicas; análisis comunicacional, entre las más frecuentes.

ANÁLISIS DE CARTOGRAFÍA Y MAPEO DE EFECTORES

Confecciona la lista y la ubicación en el mapa respectivo, de las distintas organizaciones vinculadas con el tema de evaluación,

GLOSARIO

distinguiendo la dependencia y el tipo, así como sus áreas de responsabilidad, trabajo e influencia, pudiendo agregar toda otra información que resulte de importancia.

ANÁLISIS DEL PROCESO Y RESULTADO

Combinación de los enfoques de proceso y resultados para una misma condición o enfermedad específica. Proceso se refiere a lo que hacen los médicos desde el punto de vista técnico y de interrelación con los pacientes. Resultados son las consecuencias de esa atención en la salud de los pacientes atendidos con alcances inmediatos o alejados.

ATENCIÓN DE ENFERMERIA

Conjunto de actividades y comportamientos que aseguran la mejor atención posible del paciente mediante el ejercicio profesional del personal de enfermería (licenciados, enfermeros, auxiliares).

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Recurre al uso de información general secundaria recogida mediante censos, registros y encuestas, en el campo demográfico, sanitario, educacional, económico, etc.. La información puede ser también primaria, o sea recogida para los fines de un estudio específico, mediante formularios diseñados al efecto, según el requerimiento de los respectivos indicadores. Se utilizan las técnicas de análisis e interpretación de la estadística, la demografía y la epidemiología.

ATENCIÓN MEDICA GERENCIADA

Conjunto de actividades para gestionar contratos de riesgo, para la cobertura de los usuarios a través de una red de servicios de salud, con recursos financieros limitados. Es el modelo o estilo argentino del managed care.

ATENCIÓN PRIMARIA

Atención médica general o básica focalizada en los cuidados preventivos y en los tratamientos de problemas y enfermedades habituales. Acciones brindadas a los pacientes ambulatorios en el primer contacto.

ATENCIÓN PRIMARIA DE LA SALUD (APS)

La atención primaria de salud es fundamentalmente asistencia sanitaria puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad, por medios que les sean aceptables, con su plena participación y a un coste que la comunidad y el país puedan soportar. La atención primaria, a la vez que constituye el núcleo del sistema nacional de salud forma parte del conjunto del desarrollo económico y social de la comunidad." OMS/UNICEF, ALMA ATA 1978.

ARBOL DE DECISIÓN

GLOSARIO

Sinónimo de algoritmo. Es el conjunto ordenado y finito de operaciones que permite hallar la solución de un problema.

BENCHMARKING

Es la técnica aplicada para encontrar y determinar los mejores estándares disponibles para cada una de las características de los productos y procesos rediseñados con base en la experiencia histórica de la organización o el desempeño de las mejores organizaciones en su clase.

Calidad de la Estructura, del Proceso y de los RESULTADOS

La Calidad puede ser apreciada desde tres niveles básicos. La Estructura es definida como el agregado de todos los recursos involucrados en la producción de los servicios de salud. Se incluyen los aspectos físicos (planta física, equipos), el personal (calificación, capacitación), materiales, reglas, manuales, estándares y recursos financieros, entre otros. El Proceso representa las distintas actividades involucradas en la producción de la atención médica. Los Resultados son los productos finales del proceso de atención en los servicios de salud. Pueden ser reconocidos, por ejemplo, en la reducción de las tasas de mortalidad o en el aumento de la sobrevida. Los dos primeros aspectos (estructura y proceso) son el campo tradicional de la evaluación de la atención a la salud, y se encuentran presentes en las técnicas de acreditación, en la auditoría médica, representada por las Organizaciones de Revisión por Pares (PRO) o las más modernas Organizaciones de Revisión de Actividades Profesionales (PSRO). El Análisis de Resultados (Outcome Analysis) es un campo relativamente nuevo en la evaluación de servicios de salud e involucra a los estudios de sobrevida, análisis de costo-efecto, análisis de Años de Vida Ajustados por Incapacidad o por Calidad (QALYs y DALYs o AVISAs), por apuntar algunos..

CALIDAD ROBUSTA

Se trata de un término utilizado por G. Taguchi para referir la calidad del producto como resultado de la calidad del proceso. En otras palabras, la calidad aislada del producto puede ser el resultado de la suerte, como sería si un proceso de esterilización es imperfecto pero, afortunadamente, debido a la baja prevalencia de bacterias patogénicas en el ambiente tal falla no ocasiona complicaciones infecciosas para los pacientes quirúrgicos. Calidad Robusta en ese ejemplo, sería la ausencia de infecciones como resultado de un proceso de esterilización bien diseñado, bien operado y bien controlado.

Calidad Técnica, de Las Relaciones Humanas y de las Amenidades

La Calidad Técnica incluye aquellos aspectos de la calidad desde la perspectiva de los profesionales de la salud. Se encuentra asociada al tipo de análisis practicado en mejorar la calidad en las Ciencias de la Salud (Medicina, Enfermería y las otras Profesiones de Salud). Desde el punto de vista de las Relaciones Humanas, la calidad es uno de los aspectos que se evalúan, básicamente, a partir de la opinión de los usuarios por medio de encuestas de distinta complejidad. Se pueden usar,

GLOSARIO

no obstante, métodos más costosos como los grupos focales o técnicas cualitativas como los grupos de discusión (análisis del discurso). En síntesis, se evalúa el resultado del contacto humano entre: el personal de salud, los usuarios, los financiadores, la comunidad, las autoridades gubernamentales, entre otros. Amenidades son las características accesorias de la atención tal como son apreciadas por los usuarios (confort, calidad de alimentación, oportunidad o puntualidad). A lo largo de las décadas del '80 y del '90 se fue consolidando la percepción de una dimensión adicional que denominaríamos Calidad Ética. La preocupación explícita por ese aspecto seguramente se vincula al avance tecnológico, que amerita reflexiones (más allá de la actuación impecable de los profesionales y de la satisfacción del usuario). Ese tipo de preocupación ya se encuentra en los trabajos de Donabedian de la década de '90.

CASE MIX

Conjunto de pacientes tratados en una institución y clasificados sobre la base de un sistema como GDR. Generalmente se establece basándose en la frecuencia relativa de varios tipos de pacientes atendidos por el proveedor en cuestión durante un tiempo dado y medido por factores como diagnóstico, severidad, utilización y características del efector. Este índice expresa la complejidad relativa de los pacientes respecto a un patrón de comparación cuyo valor de complejidad media sería 1.

CAPACIDAD RESOLUTIVA DE SISTEMAS LOCALES DE SALUD

Medida en que los sistemas o redes de servicios de un área geográfica definida está resolviendo los problemas de salud más frecuentes de la población. La capacidad de respuesta se entiende como la potencialidad del sistema de absorber las necesidades de atención de salud de su población.

CATEGORIZACIÓN

Proceso de evaluación de los establecimientos asistenciales tendiente a su clasificación por complejidad o riesgo. También se utiliza para recursos humanos profesionales. Nivel de resolución de un establecimiento, determinado por la complejidad del mismo o por el nivel de riesgo que resuelve. Debe estar asociado a la habilitación y está determinado por la propia institución y evaluado por la autoridad competente.

CERTIFICACIÓN

Término usado habitualmente vinculado a los Recursos Humanos, constituyendo el aval dado al mismo por alguna Institución que avala que dicho profesional está capacitado en determinada especialidad o práctica. Habitualmente a cargo de organismos gubernamentales y no gubernamentales (ej: Academia Nacional de Medicina, Asociación Médica Argentina, Colegios Médicos, etc.)

CÍRCULOS DE CALIDAD

GLOSARIO

Este concepto, y práctica, han sido desarrollados por Kaoru Ishikawa y significa la constitución de grupos o equipos encargados de la tarea de mejorar la calidad a nivel de puntos o departamentos determinados de la organización. Fue substituido por el paradigma de la calidad total (vea Calidad Total y El Equipo Único), bajo el cual se espera que cada uno y todos los participantes de la organización estén involucrados en el proceso de Gestión de Calidad.

COMCAM

Sigla de Comisión Mixta para el Desarrollo de la Calidad de Atención Médica. Entidad fundada por Sociedad Argentina de Auditoría Médica, el Instituto de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados y la Confederación de Clínicas, Sanatorios y Hospitales Privados de la República Argentina. A los que luego se agregaron el Instituto de Obra Médico Asistencial de la Provincia de Buenos Aires y la Coordinadora de Obras y Servicios Sociales Provinciales de la República Argentina .

CONFIABILIDAD

Es el grado de estabilidad que presenta un instrumento al obtener el mismo resultado en oportunidades repetidas bajo condiciones idénticas.

CONQUEST 2.0

Es una base de datos en red, con capacidad de crecimiento indefinido en la medida que grupos de expertos incluyan indicadores y procedimientos con relación a patologías aún no abarcadas, o se convaliden nuevos procedimientos respecto de patologías ya analizadas.

CONTROL DE SESGOS Y ERRORES ALEATORIOS

En la apreciación crítica de lecturas científicas se refiere a la evaluación de la calidad de una investigación en cuanto a verificar que su diseño y producción haya impedido la generación de desvíos en los resultados como consecuencia de la presencia de sesgos (tendencia a publicar los resultados positivos, a pensar y desarrollar investigaciones cuyo objetivo es demostrar positivamente un hecho, etc.) y errores aleatorios (una asignación defectuosa de casos al interior de grupos experimentales puede incorporar sesgos positivos).

1. deben ser pragmáticos tomando en cuenta la disponibilidad real de equipos diagnósticos.

2. deben someterse a revisiones y actualizaciones periódicas.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

GLOSARIO

Información técnica y formal brindada por los profesionales tratantes a los pacientes para tomar decisiones compartidas sobre procedimientos y terapéuticas que suponen un riesgo más alto que el habitual.

COSTOS DE LA NO-CALIDAD

Consiste en evaluar los costos incurridos por hacer mal la cosas mal
Ejemplos: los costos de la infección hospitalaria, de internaciones innecesarias, de prácticas injustificadas, de estadías prolongadas.

DEFECTO CERO

Este concepto se encuentra asociado a la Mejora Continua de la Calidad y significa un esfuerzo concertado por disminuir continuamente la ocurrencia de defectos, buscando lograr la eliminación total de éstos, lo que de hecho, probablemente no se obtendrá, en el sentido literal. Un término análogo a éste y que se usa en algunas industrias como en Motorola, es el Estándar Seis Sigma (Six Sigma Standard) o el logro de apenas 3,4 defectos por el millón de partes o piezas producidas.

DEMOGRAFÍA

Ciencia que estudia la población en términos de cantidad, distribución y composición.

DESIGUALDAD

Diferenciación con dimensionalidad, en la esfera colectiva o poblacional. En tanto "prueba empírica de la inequidad" se puede expresar a través de indicadores. En ingles "inequality".

DIAGRAMA DE PARETO

Tipo especial de diagrama de barras en el cual se arreglan las variables (siempre discretas y no continuas) en un orden decreciente de magnitud. La ventaja de este tipo de arreglo es el de destacar, al principio del gráfico, la variable mas frecuente (por ejemplo: la causa principal de un problema). Otra ventaja es que se puede representar el valor acumulado de la suma de las variables.

DIFERENCIA

Expresión de los efectos de la diversidad y la desigualdad que se manifiesta en la esfera individual y que pueden constituir indicadores de incidencia acumulativa, como por ejemplo las medidas epidemiológicas de riesgo.

DIVERSIDAD

Variación de características, diferenciación sin dimensionalidad (como ejemplo, género, etnia, cultura, nacionalidad, generación), en la esfera colectiva o poblacional. La diversidad que configura problemas de investigación semiestructurados o no estructurados, puede tratarse en

GLOSARIO

forma empírica a través de tipos o variables nominales.

EFFECTIVIDAD

Según Avedis Donabedian: conseguir mejoras en la salud mejorando el impacto de la morbilidad sobre una población definida. Consiste en la medición del grado en que una forma eficaz de intervención puede aplicarse o ponerse a disposición de todos los miembros de un grupo definido que podría resultar beneficiado.

EFICACIA

Es la capacidad de la ciencia y la tecnología para lograr un resultado favorable en casos individuales, con independencia de los recursos o insumos necesarios. Consiste en determinar objetivamente que una forma de intervención, preventiva, diagnóstica, curativa o restaurativa; es más útil y beneficiosa que inútil o perjudicial para alcanzar la finalidad preconizada, o que es más eficaz que el tipo de intervención que reemplazará, o que en realidad es mejor que no hacer nada.

EFICIENCIA

Consiste en la medición del grado en que se puede alcanzar un nivel determinado de efectividad con un costo mínimo de personal, de recursos y fondos. Es la relación costo/ beneficio por la que se obtiene la mejor calidad al menor costo posible. Expresa los resultados finales obtenidos en relación con los costos en términos de dinero, recursos y tiempo.

EL CICLO DE SHEWHART O CICLO DE MEJORA DE LA CALIDAD: La herramienta fundamental de la Mejora de la Calidad es el Ciclo de Shewhart o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) que preferimos traducir por Planifique, Experimente, Evalúe e Implemente. No obstante su sencillez conceptual, su originalidad reside en el hecho de que describe operaciones productivas o de servicio, que tienen siempre un conjunto de procesos que deben ser identificados, aislados y sometidos a una Planificación (P); a un replanteamiento; a ser experimentados (do, o D); a una evaluación (check o C) y a la implementación como operación de rutina (act o A). Debiéndose aplicar sistemáticamente a cada proceso.

EMPODERAMIENTO (Empowerment)

Se trata de la transferencia efectiva del poder a las personas y equipos para que puedan cambiar procesos e implementar nuevas soluciones a los problemas encontrados en el rediseño de esos procesos.

ENFOQUE CIENTÍFICO

Se trata de un enfoque sistemático que atribuye mayor valor a los hechos antes que a las impresiones; poniendo mas énfasis en los datos que en las opiniones o estimaciones. Incluye, habitualmente, el empleo metódico del tratamiento estadístico de la variabilidad.

ENSAYO CLÍNICO

GLOSARIO

Es una actividad de investigación que involucra una intervención en sujetos humanos para evaluar resultados en términos de eficacia y seguridad. El plazo manifiesta amplias variaciones: desde la primera vez que se usa en humanos sin ningún procedimiento de control hasta que se diseña y ejecuta rigurosamente un experimento que incluya el testeo y tratamiento de los controles así como la aleatorización.

ENTREVISTAS A INFORMANTES CLAVE

O sea a personas seleccionadas por su conocimiento de la realidad, o su condición de decisores, o por su responsabilidad política o técnica, o por su liderazgo, entre otras. Las entrevistas deben tener una cierta estructuración y los entrevistadores han de manejar criterios compartidos, a fin de garantizar la homogeneidad de la recolección.

Encuestas por muestreo representativo a la población general y/o a usuarios de los establecimientos permite conocer con mayor rigor metodológico, aspectos como participación en actividades, percepciones, utilización de servicios, gastos, opiniones y satisfacción de la gente respecto de la oferta de servicios, actitudes y conductas frente al cuidado de la salud, entre otros.

EPIDEMIA

Incremento en el número de eventos ocurridos por encima de lo esperado en un período de tiempo y lugar determinado

EPIDEMIOLOGÍA

Ciencia y método de raciocinio inductivo que se utiliza en la investigación y solución de problemas de salud que conciernen a la comunidad.

EQUIDAD

Distribución de los recursos en función de las necesidades de los grupos. Equidad horizontal = recursos iguales a iguales necesidades, Equidad vertical = recursos diferentes a necesidades diferentes.

ESTADIOS DE LAS ENFERMEDADES Staging Concept

Método de evaluación basado en medir los resultados esperados en función del momento en que se inicia la atención. Los estadios de gravedad son: 1) sin complicaciones o con problemas mínimos, 2) problemas limitados a un órgano o sistema, 3) afección múltiple de órganos o sistemas y 4) grave con riesgo de muerte.

ESPECIFICIDAD

Capacidad de una prueba de diagnosticar ausencia de un problema cuando el problema no existe.

GLOSARIO

ESTRATEGIA GANA, GANA (Win Win Strategy)

Se trata de una estrategia para el trabajo en equipo y la administración en general, involucrando la búsqueda de soluciones en las cuales todos los participantes obtienen ventajas, al contrario de las soluciones tradicionales cuando, si alguien gana, se espera que exista siempre otra parte o persona que esté perdiendo.

ESTRATEGIA INDUSTRIAL DE GESTIÓN DE CALIDAD (IQMS)

El concepto de Estrategia Industrial de Gestión de Calidad es utilizado por algunos autores para cuestionar la adecuación del modelo Calidad Total/Mejora Continua de la Calidad a la realidad de la Gestión de Servicios de Salud. Los que proponen esa distinción argumentan que el sector de servicios de salud se beneficiaría mucho más con la implementación de las técnicas tradicionales de Garantía de Calidad (Revisión por Pares, Auditoría Médica, entre otras) que del desarrollo de ideas que, en su opinión, se ajustan mucho más a la producción industrial. Nuestra opinión es justamente al revés, o sea, que las técnicas de Calidad Total y Mejora Continua de la Calidad junto con las técnicas de Garantía de la Calidad, ofrecen una extraordinaria opción de incremento de la Calidad y del Costo-Efectividad de los Servicios de Salud.

ENCUESTAS POR MUESTREO REPRESENTATIVO

A la población general y/o a usuarios de los establecimientos permite conocer con mayor rigor metodológico, aspectos como participación en actividades, percepciones, utilización de servicios, gastos, opiniones y satisfacción de la gente respecto de la oferta de servicios, actitudes y conductas frente al cuidado de la salud, entre otros.

ENTREVISTAS CUALITATIVAS EN PROFUNDIDAD

Se desarrollan mediante reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que los informantes tienen respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan en sus propias palabras. Las entrevistas cualitativas son descriptas como no directivas, no estructuradas, no estandarizadas, abiertas.

ESTUDIOS DE SEGUIMIENTO DE COHORTES

Son muy utilizados en el análisis epidemiológico para asociar presuntas causas y efectos, de modo prospectivo o retrospectivo, en poblaciones seleccionadas por haber estado expuestas a la presunta causa o por mostrar el efecto estudiado, respectivamente.

ESTUDIOS DESCRIPTIVOS

Son la base y punto inicial de otros tipos de estudios. Están dirigidos a determinar cómo es y cómo está la situación de las variables que deberán

GLOSARIO

estudiarse en una población, la presencia o ausencia de algo, la frecuencia con que ocurre un fenómeno (prevalencia o incidencia), en quiénes, dónde y cuándo se está presentando determinado fenómeno, etc..

EVENTO ADVERSO

Suceso desfavorable de la atención médica que se produce como consecuencia de causas evitables por ajuste de normas y/o procedimientos. Ejemplos: reinternaciones, infecciones intra hospitalarias, complicaciones clínicas o quirúrgicas.

EXPOSICIÓN AL RIESGO

Proximidad y/o contacto con la fuente de un agente nocivo o beneficioso de tal manera que pueda ocurrir la transmisión efectiva del agente.

FLUJOGRAMA O FLOWCHART

Representación visual de los procesos lógicos. Es una herramienta gráfica que revela los distintos puntos de vista con relación a un determinado proceso. Se analiza y grafica mediante un conjunto de símbolos todos los pasos del proceso observado.

FINANCIADOR

Entidad pública o privada que administra los fondos destinados a solventar el costo de las prestaciones de salud.

GARANTÍA DE LA CALIDAD [Quality Assessment (QA)]

Es la versión de la Calidad donde la misma es observada desde afuera. La persona o grupo evalúa lo que otra persona o grupo ha producido. Es la forma clásica de encarar la calidad en los servicios de salud y bajo ese concepto se encuentran todos los tipos de comités de calidad hospitalaria (de historias clínicas, mortalidad, farmacia o medicamentos, de infecciones) y todas las actividades de auditoría médica (Organizaciones de revisión por pares y organizaciones de revisión de servicios profesionales (En EE.UU.: Peer Review Organizations (PRO), Professional Services Review Organizations (PSRO)

Las características esenciales son:

- * Ejecución desde fuera del proceso de atención (ya sea dentro o fuera de la organización).
- * El análisis se realiza después de ejecutado el proceso de producción (análisis posterior)

Es importante destacar que en el caso de la Mejora Continua de la Calidad y de la Gestión de Calidad Total la práctica es exactamente al revés de lo que ocurre con la Garantía de la Calidad. En esos casos, la calidad es un producto colectivo de todos los participantes en el proceso productivo con la finalidad de dimensionar su desempeño.

GLOSARIO

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ENFERMERÍA

Es un procedimiento llevado a cabo por las enfermeras para establecer, aplicar, controlar y evaluar los cuidados de enfermería que reciben los pacientes y orientar los recursos humanos y materiales disponibles hacia actividades tendientes a alcanzar estándares de atención reconocidos por el grupo profesional (Dee Ann Gillies, 1994)

GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL [Total Quality Management (TQM)]

Toma la esencia de sus conceptos del conjunto de ideas de W. Edwards Deming. La calidad para un determinado proceso es definida básicamente por todos los participantes: productores, usuarios, proveedores, y ocurre simultáneamente con la ejecución total del proceso. Aquí tiene el sentido de ser a lo largo y ancho de toda la organización, durante todo el ciclo productivo y no solamente al final del mismo.

GESTIÓN SISTÉMICA O POR SISTEMAS

Se trata de una técnica que busca articular todos los procesos dentro de una organización como un continuo coherente e interrelacionado. Esta forma de mirar la gestión liga el conjunto de recursos y funciones con su medio ambiente. En términos generales, la Gestión Sistemática busca establecer una visión holística de la organización inserta en su medio ambiente.

GOBERNANCIA CLÍNICA

Gestión de la actuación clínica. Sistema introducido en el servicio nacional británico que tiene su foco en el liderazgo clínico, y no en el gerente de una organización de cuidados de salud

GRUPO DE DIAGNÓSTICOS RELACIONADOS (G.D.R)

Configuran un sistema de agrupamiento de pacientes para describir la producción hospitalaria. A pesar que cada paciente es único presenta rasgos tanto diagnósticos como terapéuticos comunes a otros pacientes que reciben servicios similares. Se utiliza como sistema de pagos prospectivo por proceso.

GUÍAS CLÍNICAS (Clinical Guidelines)

Compilación de datos, opciones e instrucciones disponibles con relación a cuadros clínicos que pueden presentar los pacientes, que orientan en la modalidad de acción más adecuada y con mayores evidencias científicas. Constituye una orientación y no una modalidad de cumplimiento obligatorio. Se acompañan en general de protocolos terapéuticos.

JUICIO DE EXPERTOS

Recoge la información brindada por personas con amplia y reconocida experiencia y prestigio profesional en la materia a evaluar.

GLOSARIO

HABILITACIÓN

Autorización dada por la autoridad sanitaria jurisdiccional o en quien delegue a una Institución de salud que le permite funcionar como tal, previa verificación del cumplimiento de requisitos establecidos por dicha autoridad.

HEDIS 3.0

Sigla de Health Plan Employer Data and Information Set. Es un conjunto de indicadores de resultado desarrollado por la NCQA (National Community Quality Assurance) a mediados de la década del '90. Fue creado con el fin de proveer un instrumento apto para la evaluación y comparación de planes de cobertura en salud disponible en EE.UU. por parte de los clientes, compradores o consumidores.

IMPACTO

Es el resultado de una causa a largo plazo.

INDICADOR

Es una expresión matemática, generalmente un cociente del tipo tasa, proporción o razón aunque puede ser cualquier otro tipo de valor lógico. Cuando los hechos incluidos en los dos términos del cociente son de diferente naturaleza, hablamos de razones, por ejemplo, la razón consulta / egresos. Cuando el numerador está incluido en el denominador, hablamos de una proporción. Por ejemplo, la proporción de Rx con signos patológicos / total de Rx tomadas. Cuando el numerador contabiliza hechos de riesgo (muerte, enfermedad, accidente,) en relación a un denominador conformado por la población expuesta a ese riesgo durante un período especificado (generalmente un año), hablamos de tasa. Tasa de internaciones / total de beneficiarios.

INDICADORES DE GESTIÓN

Expresan cuantitativamente una relación que permite llamar objetivamente la atención sobre un problema o aspecto relevante del mismo. Estos indicadores son la expresión simbólica (sobresimplificación) de los problemas de gestión. Son útiles para procesar y comparar a través del tiempo el desempeño de un sistema de salud.

INDICADORES O EVENTOS CENTINELAS

Medidas cuantitativas que son incidentes serios y fácilmente reconocibles que pudieron ser evitados tales como muertes prevenibles, complicaciones clínicas o epidemias por enfermedades transmisibles.

INFORME PAUTADO

Constituye una solicitud de información cuali y cuantitativa, con pautas precisas para su confección, ya sean tablas, formularios o cuestionarios apreciativos, los que debe ser contestados por los miembros o

GLOSARIO

representantes de las unidades evaluadas, incorporando así su visión.

INEQUIDAD

Anglicismo por referencia la termino "inequity" implica diferencias o variaciones sistemáticas, innecesarias y evitables en el seno de poblaciones o aglomeraciones humanas. Desde el punto de vista metodológico será necesario definir indicadores de segundo y tercer nivel para la comprensión de su carácter relativo o comparativo frente a las heterogeneidades intragrupalas.

INIQUIDAD

Concepto referido a las inequidades no solamente evitables sino también inicuas (desleales, vergonzosas e injustas) resultantes de la injusticia social en presencia de diversidades, desigualdades o diferencias

ISO

Sigla de la International Standards Organization. Entidad que desarrolla y difunde normas de calidad de la producción y los servicios. Su grupo ISO9000 y siguientes de normas de calidad ha sido aplicado a los procesos asistenciales en diversas regiones del planeta.

ISQua

Sigla de la International Society for Quality in Health Care. Institución científica internacional que fue creada hace unos 20 años con el objetivo de ser el foro principal de las iniciativas de calidad en salud. Está formada por más de 50 países de todo el mundo, destinada a difundir y desarrollar los conocimientos respecto de la calidad de atención médica.

ITAES

Sigla del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud, organización acreditadora de la República Argentina.

JCAHO

Sigla de la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations, de los Estados Unidos, entidad decana de las organizaciones acreditadoras. Fundada por un grupo de entidades médicas: el Colegio de Cirujanos, el Colegio Norteamericano de Médicos, la Asociación Norteamericana de Hospitales, la Asociación Médica Norteamericana y la Asociación Médica Canadiense. Esta última se desvincula en 1959 para dar origen al Consejo Canadiense para Acreditación de Servicios de Salud. En 1979, se incorporó la Asociación Dental Norteamericana.

LIDERAZGO

Se trata de una característica del comportamiento administrativo que involucra algo más que habilidades intelectuales. El liderazgo significa

GLOSARIO

un profundo compromiso e identificación con la misión, la visión y los valores de la organización, lo que permite el desarrollo, la aplicación, el mantenimiento y la diseminación de los contenidos estratégicos a lo largo de toda organización y su entorno.

MATRICULACIÓN

Proceso estatal por el que se autoriza a los profesionales a desarrollar actividades asistenciales. Es el equivalente a la habilitación de establecimientos.

MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

La Mejora Continua de la Calidad se basa en el concepto de kaizen (que significa mejora continua) incorporado por la industria japonesa, y las ideas de Phillip Crosby que insisten en ese aspecto particular de la implementación – en la práctica de la calidad. Fue aplicado inicialmente en la industria. Tanto en la Garantía de la Calidad como la Calidad Total (ver esos conceptos), se toman en cuenta estándares tomados como un objetivo a ser alcanzado. En la Mejora Continua de la Calidad, los estándares son móviles, o sea, son progresivamente llevados a niveles más exigentes en la medida en que el proceso es continuamente mejorado. Por ejemplo, si trabajamos bajo la modalidad de garantía de calidad y establecemos que una tasa aceptable de infección en cirugía limpia es de 2%, muy probablemente dejaremos de preocuparnos en mejorar ese proceso tan pronto alcancemos aquel nivel. En cambio en la Mejora Continua de la Calidad se espera que continuemos mejorando los procesos aunque nuestros estándares sean buenos. El Benchmarking es un instrumento para elegir estándares más rigurosos, todavía alcanzables y, asimismo, para conocer los procesos que pueden llevar a tales niveles límite de calidad.

MEDICINA BASADA EN LA EVIDENCIA

Es un proceso que consiste en la incorporación de la mejor demostración científica para tomar las mejores providencias. Para que esto se cumpla se debe recurrir a la información actualizada y apropiada a través de la búsqueda bibliográfica siguiendo una determinada estrategia. La bibliografía encontrada debe ser calificada críticamente sobre la base de criterios de validez y utilidad.

META-ANÁLISIS

Es una revisión sistemática que se caracteriza por utilizar métodos estadísticos que combinan el resultado de diferentes estudios. Una aplicación frecuente es la de reunir los resultados de un conjunto de ensayos clínicos randomizados controlados, en los que ninguno por sí mismo tiene el poder suficiente como para demostrar diferencias estadísticamente significativas, pero sumados puede que lo tengan. El objetivo del meta-análisis es integrar los hallazgos, reunir los datos e identificar la tendencia global de los resultados.

MÉTODO ANALÍTICO

GLOSARIO

Trata de demostrar o confirmar una hipótesis, y con el uso de diferentes técnicas (control del sesgo, análisis estadístico, selección de la muestra, etc.) permite hacer "inferencias" acerca de una asociación causal.

MÉTODO DE LA TRIANGULACIÓN

La combinación de diversas metodologías en el estudio del mismo fenómeno. La metáfora de la triangulación deriva del uso, con fines militares o de navegación, de múltiples puntos de referencia para identificar con precisión la posición de un objeto alejado.

MÉTODO DESCRIPTIVO

Su función es describir la distribución de una enfermedad en una población determinada durante un período de tiempo determinado. Por ejemplo, ¿qué subgrupos o poblaciones contraen la enfermedad, y cuáles no?; ¿en qué lugar geográfico ocurre más frecuentemente?; ¿cómo la frecuencia se modifica en el tiempo o en poblaciones de diferentes características?. Este método es más simple y accesible que el método analítico. Las características se reúnen en tres grandes grupos: tiempo, lugar y persona. Cuando se desea describir la ocurrencia de una enfermedad teniendo en cuenta estas variables, se podrá elegir alguno de los diferentes diseños de la epidemiología descriptiva. A partir de la observación de los distintos patrones de distribución se tenderá a arriesgar a una explicación que se denomina "hipótesis".

MÉTODO EXPERIMENTAL

Examina hipótesis más "estrictamente" que la epidemiología analítica, esto significa que la participación del investigador es mayor y que las técnicas utilizadas son más sofisticadas. El diseño ideal dentro de este método es el ensayo clínico doble ciego aleatorio.

METODOLOGÍA DE TRAZADORAS

Método de evaluación del proceso y resultado de la atención sobre la base de que algunos problemas específicos de salud (enfermedades, condiciones) pueden servir como indicadores para el análisis de la calidad de los servicios y sistemas de salud. Los criterios de selección y combinación son dos requisitos fundamentales para reunir la condición de trazadora.

MISIÓN

Misión es una declaración respecto al compromiso con los objetivos principales de una organización, discutidos y aceptados previamente por todos sus participantes. Por lo general, se espera que todo y cualquier miembro de la organización, desde el nivel elemental hasta el ejecutivo principal, pueda expresar con sus palabras la misión, la visión y los valores de la misma.

MONITOREO

GLOSARIO

Es una actividad de evaluación sistemática de procesos y resultados así como de las normativas destinadas a controlar desviaciones respecto de estándares establecidos.

MONITOREO GERENCIAL DE OPERATORIAS

Comprende la evaluación de procesos a través de indicadores de vigilancia y alarma para una supervisión adecuada de operatorias. El término operatorias proviene del ámbito bancario e incluye los circuitos, formularios, normas y organización relativas a un proceso administrativo que en nuestro caso se puede extender a los procesos de desempeño clínico.

NORMA

Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades. En los servicios y establecimientos de salud son las reglas que determinan la uniformidad de las estructuras, de los procesos y de los resultados. Algunas de ellas deben cumplirse obligatoriamente, mientras otras son sugieren la conducta a seguir por creer que es la más conveniente.

NORMAS ISO

Secuencia metodológica desarrollada a nivel internacional y de uso generalizado para cualquier tipo de proceso que determinan un sistema de gestión de calidad. En el caso de las normas ISO se dice que una organización está certificada por dichas normas, si cumple con la secuencia metodológica planteada.

OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

Corresponde a una investigación que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en su medio y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo.

ONG

Sigla de Organización No Gubernamental. Se utiliza para designar un sinnúmero de entes, por lo general sin fines de lucro, que ejercen actividades de apoyo al desarrollo humano en casi todos sus ámbitos.

OPTIMIDAD

Balance más ventajoso entre costos y beneficios

ORYX

Sistema de medición de resultados hospitalarios, desarrollado por la JCAHO.

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA - GESTIÓN ESTRATÉGICA

Al contrario de la planificación tradicional o normativa, la

GLOSARIO

Planificación Estratégica conduce el proceso dentro de una cuidadosa consideración de la realidad interna y externa de la organización. Maneja, así, la flexibilidad y el ajuste continuo, al mismo tiempo que se preocupa por el desarrollo de una Misión, de una Visión y de Valores, con la participación de la totalidad de los miembros de la organización.

PRIMER NIVEL DE ATENCION (PNA)

Es una modalidad de organización de los servicios sanitarios para las personas. El PNA requiere como condición sin ecuanon estar integrado a un sistema de atención médica con niveles de complejidad creciente que asegure la referencia, la contrarreferencia y la resolución de los problemas de salud en el nivel que corresponda.

PRINCIPIOS

Algunas organizaciones distinguen principios de valores. En ese caso, por lo general, los principios son declaraciones respecto a los principales lineamientos de las acciones externas de la entidad (ej.: "el cliente siempre tiene razón" o "nuestros trabajadores son nuestro capital más precioso"). Los principios están asociados con las relaciones de los miembros de la organización con sus usuarios, proveedores, competidores y la comunidad en la cual la entidad actúa.

PROCESO

Es una secuencia de tareas lógicamente determinadas con la finalidad de lograr un determinado producto o servicio. De forma contraria a la administración tradicional, donde los procesos son clasificados por departamentos (ej.: una tarea de enfermería, un procedimiento médico o una rutina administrativa), en la propuesta de Calidad Total/Mejora Continua, el punto de partida para definir un proceso es su secuencia lógica. Por ejemplo, la admisión de un paciente es un proceso relevante involucrando tareas de médicos, enfermeras, administrativos y otro personal. Por esa razón, necesita ser diseñado y mantenido por un equipo constituido por personas de todos esos departamentos y que estén cotidianamente involucrados con el mismo.

PROVEEDORES

Son las personas u organizaciones que aportan insumos a un determinado proceso. Por analogía con la definición de usuarios, los proveedores pueden ser internos, si generan productos intermedios o servicios de apoyo dentro de la cadena productiva interna de la organización; o externos, si ofrecen insumos a la organización.

PUNTOS CLAVE

Criterios o normas de atención que deben reunir las siguientes facultades: 1) delinear una atención adecuada mínima, 2) deben ser pragmáticos tomando en cuenta la disponibilidad real de equipos diagnósticos y 3) deben someterse a revisiones y actualizaciones periódicas.

GLOSARIO

REINGENIERÍA

Se trata de una práctica que consiste en una secuencia extensiva y sistemática de transformaciones en los procesos de una organización que los aleja del modelo jerárquico tayloriano o piramidal de organización. La reingeniería confiere considerable énfasis en la informática y la tecnología. Esa propuesta es frecuentemente criticada debido a su insuficiente consideración de los aspectos actitudinales en los cambios organizacionales, tales como la motivación y el compromiso. La reingeniería involucra la transformación de una organización funcional de trabajo hacia otra, orientada hacia procesos. La forma más difundida de reingeniería aplicada a las organizaciones de servicios de salud es la denominada Atención Orientada hacia el Paciente ("Patient Oriented Care") (Lathrop, J.P., 1993) que ha sido difundida mundialmente por la consultora Booz Allen Health Care Inc.

PRODUCTO O SERVICIO

Todo bien tangible o acción concreta (llevada a cabo por una persona o un grupo) recibida por la siguiente persona en el proceso productivo (cliente interno) y, finalmente por el cliente externo.

RIESGO

Es la probabilidad de que un evento ocurra; por ejemplo que un individuo enferme o muera dentro de un período determinado o edad.

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO

Bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Se incluyen dimensiones ambientales, institucionales, la forma de pago y el costo de la atención recibida. El núcleo central de la valoración termina residiendo en la satisfacción que se genera en una interacción social, en la integralidad del trato personal.

SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES

La satisfacción con el trabajo se define como el grado en que los médicos valoran el trabajo y las condiciones de trabajo, las relaciones que allí se establecen, la toma de decisiones y el nivel de liderazgo alcanzado en su respectivo Servicio.

SENSIBILIDAD

Capacidad de una prueba de diagnosticar un problema cuando el problema realmente existe.

SALUD GERENCIADA (Managed Care)

Sistema de intervención sistemática y sostenida que afecta favorablemente

GLOSARIO

a la calidad y los costos de la atención médica de una población definida abarcando financiadores, compradores, y prestadores. Se pretende orientar la demanda hacia servicios de probada eficiencia y definidos previamente.

TALLER

Técnica recomendada para obtener información que involucre opiniones, percepciones, experiencias o conocimientos de diversos actores. El taller es una jornada de trabajo, de ahí su nombre, de la que se espera una producción concreta. Los participantes deben ser seleccionados cuidadosamente según la naturaleza de la actividad planteada. A fin de mejorar la efectividad del taller pueden introducirse cuestionarios que faciliten la elaboración y análisis de la información emergente. La conformación de grupos con algún grado de homogeneidad permite la confrontación de opiniones. Se requiere una coordinación idónea, con los apoyos necesarios, para registrar y salvaguardar los aportes de los participantes.

TODOS UN EQUIPO (all-one-team)

Se trata de una estrategia organizacional según la cual toda la actividad se ve dirigida hacia identificar, cambiar e implementar procesos con el apoyo de trabajos de equipo. Ese concepto se encuentra relacionado al de Equipo Transfuncional, que es el tipo de Equipo en el cual, al incorporar más de una función, departamento o proceso en el mismo, se amplía la perspectiva de ese tipo de instrumento hacia toda la estructura de la organización de forma entrecruzada. Bajo esa estrategia, la organización se transforma progresivamente en una red compleja de Equipos conectados entre sí.

TRABAJO EN EQUIPO (Teamwork)

Este concepto se ha desarrollado dentro de una cierta oposición al de trabajo de grupo, que se caracteriza por personas que se juntan por tiempo determinado con la finalidad de ejecutar una tarea específica. En el Trabajo de Equipo se busca un proceso continuado en el cual las personas se ven progresivamente involucradas en una relación que no solamente suma aptitudes, sino las multiplica, al tiempo que las habilidades se ven complementadas.

USUARIOS (Customers)

Los usuarios o clientes son definidos con relación a un determinado proceso. Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso. En esos términos pueden ser usuarios internos o externos respectivamente, cuando el producto es intermedio, o cuando se trata de un producto final de la actividad de la organización.

VALIDACIÓN

Sistema para comprobar si los resultados obtenidos miden realmente la realidad que se supone deben medir y por lo tanto es confiable para su aplicación general.

GLOSARIO

VALIDEZ

Cuando se refiere a un instrumento indica el grado en que ese instrumento mide lo que se propone medir. Cuando se refiere a un estudio, se reconocen la validez interna: el índice y la comparación de los grupos son seleccionados y comparados de tal manera que las diferencias observadas entre ellos puedan ser atribuidas sólo al efecto que se hipotetiza en la investigación. Validez externa: (capacidad de generalizar). Un estudio es válido externamente cuando se puede inferir sin sesgos hacia una población blanco (más allá de los sujetos en estudio).

VALORES

Los Valores son una serie de características que van a establecer las bases de las relaciones entre los participantes de la organización en sus distintos niveles, no solamente entre ellos mismos, sino además con sus proveedores, usuarios, vecinos y competencia.

VALOR PREDICTIVO

Capacidad de un indicador de predecir futuros eventos o situaciones.

VISIÓN

La Visión es una declaración determinada, dinámica y compartida por todos los miembros de una organización o grupo humano, respecto al compromiso de todos y cada uno de los integrantes de la institución con un futuro que, en conjunto, se comprometen a construir.

VISITATIE

Proceso de evaluación de la calidad hospitalaria "por los pares", basado en visitas mutuas entre equipos profesionales de diversos establecimientos, que actúan como evaluadores de sus colegas. Mayores datos pueden encontrarse en el apartado del Proyecto ExPeRT, en la página web de CASPE Research: <http://www.expert-caspe.demon.co.uk>