

UNIVERSIDAD NACIONAL DE GRAL. SAN MARTÍN
ESCUELA DE POLÍTICA Y GOBIERNO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

AUDITORIA DE LA CALIDAD

Profesores: Jorge Lemus – Valentín Aragües

FUNDAMENTACION

La inclusión de la asignatura Auditoría de la Calidad en el Plan de Estudios de la Maestría en Auditoría Gubernamental encuentra su fundamento en la creciente utilización de las normas de calidad como fuente de criterios de auditoría operacional y de gestión por parte de las entidades de control interno y externo del sector público. En particular, en el campo de la auditoría de sistemas y servicios de salud pública y laboratorios del sector público.

OBJETIVOS

1. Capacitar al cursante en el marco conceptual y los instrumentos operativos de la estrategia de garantía de calidad y la auditoría sistémica de la calidad.
2. Introducir a los alumnos en el manejo de las técnicas específicas de la gestión de la calidad, con especial énfasis en:
 - Manejo de las diferentes vías e instrumentos de abordaje.
 - Análisis de desvíos a través de herramientas informáticas.
3. Desarrollar y utilizar indicadores de estructura, proceso y resultado en términos de salud.
4. Proporcionar información sobre la participación de cada sector en el gasto total de operación de las instituciones de salud, facilitando el conocimiento de la relación existente entre el gasto efectuado en cada sector y las atenciones prestadas por él, posibilitando la acción directiva para una mejor utilización de los recursos existentes, mediante la racionalización de la actividad administrativa.
5. Contextualizar a la auditoría profesional y de la calidad en salud como una disciplina idónea y necesaria en sistemas y servicios de salud para evaluar la atención en sentido amplio, y específicamente los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento, la utilización de recursos y el desenlace para el paciente, incluyendo su calidad de vida, implementando diversas modalidades evaluativas a estos fines
6. Apoyar a través de su trabajo y el manejo de la información a la toma de decisiones, constituyéndose en un referente institucional para ese objeto
7. Constituir a su área de desempeño en un verdadero sistema de información
8. Comprender y aplicar técnicas y métodos utilizados ordinariamente en proyectos de investigación en servicios de salud
9. Reconocer y analizar distintas perspectivas de los diferentes polos involucrados en la atención de la salud para ayudar en la toma de decisiones, tanto en situaciones teóricas como prácticas, ganando la habilidad técnica necesaria para reconciliar las diferencias inherentes a las mismas

10. Diseñar y aplicar diferentes métodos de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención, con sus instrumentos específicos, tales como indicadores, índices, estándares y criterios

CONTENIDOS

UNIDAD 1: Garantía de Calidad en Atención de la Salud

Qué es calidad? Definiciones y puntos de vista ; Fases en el control de calidad de las empresas; La calidad como sinónimo de excelencia de los protagonistas; Desarrollo de la calidad a través de la inspección (siglo XIX); Control estadístico del proceso (década de los '30); Aseguramiento de la calidad (década de los '50); Gestión de la Calidad Total (década de los '90); Calidad en atención de la salud; Aseguramiento de la Calidad y Mejora de la Calidad; Sobrevuelo a la obra de Avedis Donabedian. Enfoque básicos de estructura, proceso y resultado Los diferentes puntos de vista sobre calidad.

BIBLIOGRAFIA DE LECTURA OBLIGATORIA

- Donabedian A, The definition of quality and approaches to its assesment. Ann Arbor, Mich: Regent of the Univ of Michigan 1980. Edición en castellano: La Calidad de la Atención Médica, México: La Prensa Médica Mexicana,1984.
- Garantía de Calidad en Salud. Malagón Londoño y otros. Ed. Panamericana, 2001.
- Desarrollo y fortalecimiento de los sistemas locales de salud HDS SILOS 13. La garantía de Calidad. Acreditación de hospitales para America Latina y El Caribe OPS 1992
- Serie Paltex Salud y Sociedad 2000,4. Perspectivas de la Gestión de calidad total en los servicios de salud. OPS/ OMS.
- OPS Investigaciones en Servicios de Salud: una antología. Publicación científica 554
- Lemus, JD y Col. La Garantía de Calidad en el Hospital Público de Autogestión. MSAS, Buenos Aries, 1997.
- Lemus, JD, Aragües y Oroz, V. Auditoría Médica: una visión sistémica. Ed. Universitaria de la Ciencia, Bs. As., 2004.
- Lemus Calderón, JD, Aragües y Oroz, V. Auditoría Médica y Profesional Integral. La calidad de la atención en los servicios de salud. Ed. Corpus. Rosario – Bs. As. , Argentina, 2006.

BIBLIOGRAFIA DE AMPLIACION

- OPS/OMS: Manuales de Gestión de Hospitales y Centros de Salud. PRASHA, Washington, 1994.
- USAL (compilador): Auditoría Médica. Ed. Univ. Del Salvador, Buenos Aires, 1998.
- Kogan & Redfern. Medical Audit NHS UK 1999
- Rezzónico, R. y Col.: Auditoría de Calidad de la Atención Médica. Univ. Favaloro, 1998.
- Lemus, J. D. y Col.: Auditoría Médica en Medicina en Salud Pública. El Ateneo, Buenos Aires, 1994.

UNIDAD 2: Administración de la Calidad: Normas Internacionales y Premios Nacionales a la Calidad

Normas Internacionales de Calidad. Antecedentes de la institución ISO y aplicación de normas IRAM-ISO 9000 e IRAM-ISO 14000; Principios de la Calidad; Norma IRAM-ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad; Esquema de norma IRAM 30200 Guía para la interpretación de la Norma IRAM-ISO 9001:2000 en Organizaciones de Salud; Norma IRAM-ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. Norma ISO 19011:2002; Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental; Premios a la Gestión de la Calidad; Premios en la República Argentina. Premio a la Gestión de la Calidad en Salud. Resolución 933/03 GCBA. Premio Nacional a la Calidad. Ley 24127 (70-73); Premios a la Gestión de la Calidad en otros países. Premio Deming de Japón. Premio Malcom Baldrige de EEUU. Premio Europeo de la Calidad. Premio de Excelencia de Canadá. Premios de Calidad de Australia (76); Anexos: Premio a la Gestión de Calidad en Salud. Experiencias Red Intrainstitucional de Presentación (RIaP) Hospital Garraham – Mejora de Procesos en los Servicios de Apoyo en relación al paciente internado en Cuidados intermedios. Red Interinstitucional de Presentación (RIeP) – Programa de Pesquisa Neonatal. Instituto de Rehabilitación Psicofísica - IREP – Programa de atención al paciente ambulatorio. Ganadores del Premio Nacional a la Calidad, Sector Público, en el área de Salud. Organizaciones certificadas por ISO 9000 e ISO 14000, en el área de Salud.

BIBLIOGRAFIA DE LECTURA OBLIGATORIA

- Joseph Cascio, Gayle Woodside, Philip Mitchell, The New International Environmental Management Standards. McGraw-Hill, Inc. USA, 1997
- Evans, James R. – Lindsay, William. The Management and Control of Quality, 4º ed. South Western College Publishing
- Fundación Premio Nacional a la Calidad. Bases del Premio Nacional a la Calidad. República Argentina, Sector Privado. Modelo Para una Gestión empresarial de Excelencia. Año 2004.
- Walton, Mary. The Deming Manegemt Method. Ed. Dood, Mead & Company, 1986

BIBLIOGRAFIA DE AMPLIACION

Publicaciones periódicas, Normas y Sitios WEB

- Boletín IRAM. Publicación del Instituto Argentino de Normalización. Año 8, agosto 2002
- Salud informa. Organo de difusión del Sistema Público de Salud. De la Ciudad de Buenos Aires. Año 2, nro. 14, diciembre 2003.
- Boletín del Hospital de Pediatría Prof. Juan P. Garraham “de mano a mano”, nro. 112, enero 2004.
- Boletín del Departamento de Docencia e Investigación del Instituto de Rehabilitación psicofísica (IREP), volumen 7, nro. 1, agosto 2003.
- Boletín del Departamento de Docencia e Investigación del Instituto de Rehabilitación psicofísica (IREP), volumen 7, nro. 2, diciembre 2003
- Norma IRAM-ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario
- Norma IRAM-ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad

- Norma IRAM30200 Guía para la interpretación de la norma IRAM-ISO 9001:2000 en organizaciones de Salud
- Norma ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
- Norma IRAM-ISO 14001:1996 Sistemas de Gestión Ambiental
- <http://www.aenor.es> Asociación Española de Normalización
- <http://www.iso.ch> Asociación Internacional de Normalización (ISO)
- <http://www.sfp.gov.ar> Fundación Premio Nacional a la Calidad
- <http://www.quality.nist.gov> Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige (EEUU)
- <http://iram.com.ar> Instituto Argentino de Normalización
- www.aenor.es/novedad/textos/iso9000.htm

UNIDAD 3: Raciocinio Epidemiológico y Auditoría Médica como garantía de calidad en salud

Epidemiología y Auditoría; pensamiento epidemiológico en las actividades de auditoría médica; Perfiles y factores de riesgo, incluyendo condiciones de vida; Planificación de los servicios de salud; Evaluación de los servicios de salud; Evaluación de la tecnología apropiada; Salud ambiental; Evaluación económica.

BIBLIOGRAFIA DE LECTURA OBLIGATORIA

- Lemus, J.D. – Epidemiología para la Areas Programáticas, Centros de Salud y Hospitales Descentralizados – Ed. Kohan, Buenos Aires, 1996.
- Dussault, G. – La epidemiología y la gestión de los servicios de salud – Boletín Epidemiológico OPS/OMS, vol. 16 (2); 1995: 1-5.
- Lemus, J.D. – Salud Pública; Marco Conceptual e Instrumentos Operativos – Ed. Kohan, Buenos Aires, 2001.
- OPS/OMS – Evaluación epidemiológica de Tecnologías de Salud – Washington, 1994.
- Lemus, J.D. – La Epidemiología en la Gestión de Servicios

BIBLIOGRAFIA DE AMPLIACION

- Morehead, M.A. – La Auditoría Médica como instrumento operativo – Investigaciones sobre servicios de salud: una antología – OPS/OMS. Publ.Cient. Nro. 534, Washington, 1992.
- Brook, R. H.; Chassin, M.R.; Fink, A; Solomon, D.H.; Kosecoff, J y Park, R.R. – Método de evaluación detallada de la idoneidad de las tecnologías médicas - OPS/OMS. Publ.Cient. Nro. 534, Washington, 1992.

UNIDAD 4: Indicadores.

Tipos de indicadores. Indicadores compuestos en sistemas de salud. Benchmarking o referenciamiento. Bemchmarking Internacional. Reporte Matillón y la Liste Noire des Hospitiaux. Reporte para la Salud Mundial OMS 2000. Reporte Bristol- Royal Bristol Inquiry. Investigación en el campo de los Servicios de atención de la salud. Definición y utilidad de los indicadores; Tipos de indicadores según la JCAHO; Indicadores negativos de calidad. Eventos centinela; Indicadores compuestos en

sistemas de servicios de salud; Benchmarking o referenciamiento. Evolución histórica; Benchmarking de sistemas de salud. Reporte Bristol –Royal Bristol Infirmary- , Reporte Matillon, Reporte Salud Mundial OMS 2000;. Evaluación de Tecnologías Sanitarias; Tecnología y Calidad. ANMAT.

BIBLIOGRAFIA DE LECTURA OBLIGATORIA

- Joint Research Centre European Comisión. Institute for the Protection and Security of the Citizen Technological and Economic Risk Management I-21020 Ispra (VA) Italy. June 2002.
- Smith P Composite Indicators of Health System Performance. En Smith P Measuring Up: Improving Health Systems Performance in OECD Countries. Paris OECD 2002.
- Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO) Características de los Indicadores Clínicos. Control de calidad asistencial 1991, 6:65-79
- Saturno PJ. Qué cuándo y cómo monitorizar: Marco conceptual y guía metodológica. Rev Calidad Asist 1998, 13: 437-443
- Hurtado MP et al Envisioning the Nacional Health Care Report. National Academy Press. Washington 2001.
- Saturno JP Seminario sobre indicadores para el monitoreo de la calidad en el cuadro de mando de organizaciones sanitarias. Universidad Austral. Setiembre 2004.

BIBLIOGRAFIA DE AMPLIACION

- Garcia Eroles L, Illa C Arias A Casas M Los Top 20, 2000. Objetivos, Ventajas y Limitaciones del Método. Rev Calidad Asistencial 2001, 16:107-116
- www.iasist.com
- www.100tophospitals.com
- Hearnshaw E, Saunders and P Dalziel. AERU Commerce Division. Lincoln University. DRAFT The metodological foundations of composite indicator construction by the analytic hierarchy process fir sustainable developement evaluation 1994-1996.
- Pabon Laso H. Método simplificado para evaluar desempeño hospitalario. Bull Of Sanit Panam 97 (1), 1984.
- Almenara barrios, Garcia Ortega et al. Creación de Indices de Gestión Hospitalaria Mediante Análisis de Componentes Principales. Rev Salud Pública de Mexico. Vol 44, nro 6 dic 2002.

UNIDAD TEMATICA NRO. 5: Diseño de Trabajos de Auditoría Médica.

Una aproximación sistémica Auditoría y garantía de calidad basada en la Evidencia. Organizaciones y metáforas organizacionales. La gestión organizacional de la calidad Pasos en el diseño de una auditoría. Selección de tópicos; Identificación de objetivos. Especificación de criterios y estándares; Implementación del cambio. Estrategias para implementar el cambio. Monitoreo del cambio; Pasos en la mejora de la calidad. Variabilidad de la Práctica Médica. Método de uso apropiado de la Corporación RAND; Relación entre calidad, evidencia y variabilidad de práctica (Evidencia en Auditoría); La incorporación de los pacientes a la toma de decisiones clínicas; Entendiendo la variación: control estadístico de proceso ; Diseños de investigación. Organizaciones, metáforas organizacionales. Ubicación de la Auditoria Médica en la Organización.

Organizaciones inteligentes y aprendizaje organizacional; Dispositivos organizacionales para generar información; Auditoría médica como sistema de información organizacional. Auditoría sistémica ; Clinical governance .

BIBLIOGRAFIA DE LECTURA OBLIGATORIA

- Fraser RC, Baker R, Lakhani. Evidence based audit. In general practice.. Butterworth Heineman. Plamnta tree, 1998.
- Baker R, Hearnshaw H, Robertson N. Implementing change with clinical audit. John Wiley & sons. University of Leicester UK 1999.
- Crombie JK, Davies HTO, Abraham SCS and Florey C . The audit handbook. Chichester. John Wiley & sons. 1993.
- Samuel O, Sackin O and Sibbald. Counting on Quality. London RCGP 1993.
- Kogan M, Redfern S, Making use of clinical audit A guide to practice in the health professions. Open University press 1995
- Carey RG, Lloyd RC. Measuring Quality improvement in healthcare. A guide to statistical process control applications. ASQ 2001.
- Feigenbaum AV Total quality control. Mc Graw Hill, 1988.
- Baker R and Fraser RC Is ownership more important than the scientific credibility of audit protocols? A survey of medical audit advisory groups. Family Practice 14: 107-111. 1997.
- Brook RH, Mc Glynn EA, Cleary PD. Measuring quality of care. N Engl J Med 335 (13): 966-970, 1996.
- Anderson CM, Cambers S, Clamp M, Valius V, et al. Can audit improve patient care? Effects of studying use of digoxine in general practice. BMJ 297: 113-114, 1988.
- Baker R, Hearnshaw H, Robertson N. Implementing change with clinical audit. John Wiley & sons. University of Leicester UK 1999.

BIBLIOGRAFIA DE AMPLIACION

- Morgan, Gareth. Imágenes de la Organización. Ed Alfaomega, 1998.
- Von Bertalanffy L. Teoría General de los Sistemas. Fondo de cultura economica. 1986.
- Agrest E. Observaciones inexactas de un observador médico.
- Simon, HA Administrative Behavior. A Study of decision making processes in administrative organization. The Free Press. 1997.
- Simon, HA Reason in Human Affairs. The Harry Camp Lectures al Stanford University 1982.
- Argyris C. Sobre el Aprendizaje organizacional. Oxford University Press

MODALIDAD DE DICTADO

- Desarrollo teórico de cada tema y trabajos prácticos con los alumnos.
- Presentación de casos y ejercicios para su análisis. Trabajo en pequeños grupos para estimular el aprendizaje e intercambio de experiencias
- Exposición individuales y grupales de alumnos.
- Resolución de casos. Aprendizaje basado en problemas
- Utilización de Software informáticos.

SISTEMA DE EVALUACION

Examen Final integrador.