

TITULO

INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE KINESIOLOGÍA

AUTORES

Lic. Alejandrina Basualdo, Lic. Ana Grimbeek, Lic. Carolina Jorgensen, Lic. Emanuel Di Salvo, Lic. Hiromi Kakisu, Lic. Luciana D'Aarpa, Lic. Omar Vetromile, Lic. Romina Castrillo, Lic. Silvina Menendez, Coordinador Lic. Ariel Latronico.

ORGANIZACIÓN

HOSPITAL PRIVADO DE COMUNIDAD

RESUMEN (300 PALABRAS)

La propuesta de mejora surge desde una solicitud de la Dirección del Hospital, ya que el Servicio de Kinesiología no poseía hasta ese momento ningún indicador de calidad de atención. La búsqueda de información en otras instituciones, tanto del ámbito privado como estatal, arrojó como resultado la escasez de datos sobre este tema dentro del ámbito Kinésico. El objetivo fue crear indicadores de calidad confiables que representen la labor del Servicio. Para la creación, hubo participación de todo el servicio de Kinesiología con la colaboración de otros Departamentos. Se generó un indicador cualitativo y otro cuantitativo. El primero se basó en una encuesta de calidad de atención que refleje la valoración de la atención brindada por el profesional a cargo. El otro indicador se formó a partir de una planilla de guardia que cumpla con los requisitos de una auditoria kinésica. Finalmente, se logró instalar dos indicadores que exhiben la labor del Servicio y expresan la percepción del paciente o familiar sobre la atención recibida.

FOTOS E IMAGENES



Imagen 1

Hoja1
ESTADISTICA DE GUARDIA JUNIO 2023

FECHA	PISO	ICC	UCI	250102	431103
3	14	18	8	38	7
4	16	18	8	44	6
10	24	18	5	57	7
11	21	13	8	53	10
17	25	17	7	66	9
18	20	12	7	57	9
19	16	14	7	56	8
20	15	15	6	56	5
24	13	13	10	60	12
25	17	13	9	64	13
TOTAL	181	147	75	551	86

PROMEDIOS ATENCION EN PISO DE GUARDIA EXTERNA PTES 20
HORAS DE GUARDIA EXTERNA 90HS
FACTURACION GUARDIA EXTERNA

KINESIOLOGO	PISO	ICC	250102	431103
CARINA	9	71		71
LAURA		32		32
CAROLINA	90			90
FLORENCIA		31		31
FRANCO	30			31
TOTAL	120	134		224

IMPORTE TOTAL FACTURADO EN JUNIO 2023 \$
VALOR DIA DE GUARDIA \$8000
VALOR SESION DE PACIENTE \$
VALOR SESION DE PACIENTE EN PISO \$

Imagen 2

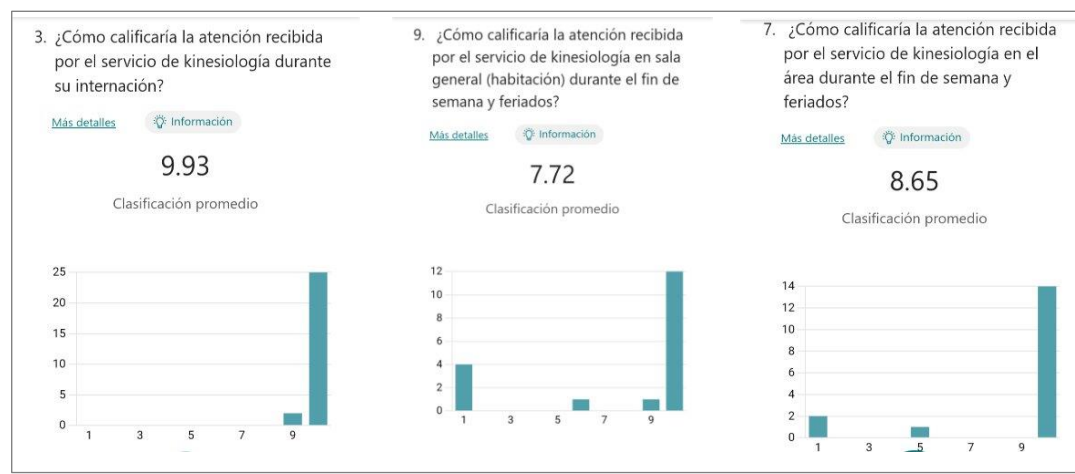


Imagen 3

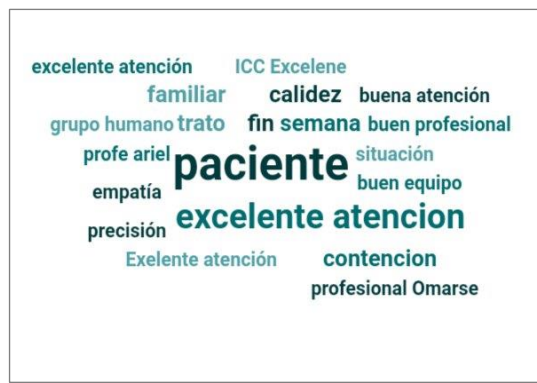


Imagen 4

SELECCIÓN DEL TEMA

El Servicio de Kinesiología del HPC no poseía ningún indicador de calidad de atención. La propuesta de mejora llega desde una solicitud de la Dirección del Hospital. También, se suma la necesidad de tener indicadores debido a los reiterados reclamos al servicio por la falta de atención de pacientes durante la guardia. Las quejas provenían de larga data y de diferentes sectores.

SITUACIÓN INICIAL

El punto de inicio del proyecto es desde cero, ya que el Servicio de Kinesiología no poseía ningún dato. La consulta a otras instituciones privadas y públicas mostró la ausencia de información en relación con este tema. Toda la información era subjetiva se basaba en la apreciación, comentarios y ningún tipo de medición validada.

OBJETIVOS

El objetivo principal era tener indicadores de calidad confiables que representen la labor del Servicio. Un indicador cualitativo, mediante una encuesta de calidad de atención que se realice en los meses de marzo y septiembre. Durante todo el mes y de lunes a viernes.

El otro indicador cuantitativo, a través de la confección de una planilla de atención para la guardia de todos los fines de semana, y, además, tener una presentación mensual. De esta forma, poder tener un control de las prestaciones brindadas.

METODOLOGÍA / ESTRATEGÍAS / HERRAMIENTA

La principal causa fue la falta de información confiable y datos fiables sobre la calidad de atención del Servicio. Se utilizó para la resolución del problema la estrategia PDCA.

PLANIFICAR, dos indicadores de calidad. Uno cualitativo y el otro cuantitativo. Se planificó reuniones de equipo presenciales, los días lunes, con la duración de una hora y participó todo el servicio. Nos dividimos en 2 grupos uno para cada indicador.

HACER, una encuesta de calidad y una planilla de guardia. En la encuesta, la mayor dificultad que se presentó en el diseño fue que preguntar. Realizar preguntas con respecto al tiempo de atención o características sobre la atención, es muy difícil que el paciente o familiar conocieran.

La planilla, era importante saber el por qué de los reclamos y para ello utilizamos la técnica de los 5 por qué?. RECLAMOS. ¿Por qué? Falta de atención durante la guardia. Por qué? Falta de tiempo. Por qué? Muchos pacientes. Por qué? Muchas derivaciones. Además, falta de organización.

VERIFICAR, control de efectos y resultados de la encuesta y planilla. Finalizado el mes de SEPT 23, el primer control arrojó que, en la encuesta, había un bajo nivel de respuestas. En el control de la guardia se observó que no había un orden de prioridad en el listado.

ACTUAR, modificaciones en la encuesta y ajustes en la planilla. En la encuesta se decidió, omitir el primer paso que era el registro del encuestado, para pasar a ser ANÓNIMA, En la Planilla se incorporó un orden de prioridad de los pacientes de acuerdo con la complejidad y necesidad de atención.

PLAN DE ACCIÓN

Encuesta de calidad de atención, comienza en septiembre del 2023 y se realizó en formato QR y papel, según la necesidad del encuestado. Hubo reuniones con Marketing para el diseño y forma de presentación. Además hubo reuniones con el Dpto de gestión para asesoramiento en cuanto a que preguntar, como y cuando. Se decidió medir nivel de satisfacción, y previo al alta. Para marzo 2024 se solicitó al Departamento de Informática las modificaciones observadas. En la verificación de la encuesta para marzo 2024 se observó que en los puntos 7 y 9 se había calificado con un punto. Al indagar porque había sido ese valor, la respuesta fue que no habían recibido atención y por eso la puntuación. Se volvió a modificar la encuesta, de forma tal que se pregunte previamente si fue atendido el fin de semana. Ver imagen 1.

El grupo de la planilla de guardia tuvo asesoramiento con el profesor Feldman, auditor kinésico. De forma virtual. En la planilla de atención de guardia, se creó un índice de atención, basado en una auditoria kinésica. Tres pacientes por hora. La guardia del Servicio es de seis horas. Por lo tanto, la jornada tendrá un total de dieciocho pacientes. Control del listado diario y semanal (días lunes), además de una presentación mensual a Dirección. El resto de los pacientes de la guardia se les deja un plan de trabajo que deberán cumplir durante esos días. En el control de la atención, surgieron algunos reclamos sobre la atención tardía de algunos pacientes por eso se debió incorporar un orden de prioridad. Ver imagen 2.

RESULTADOS ALCANZADOS

Los resultados expresados en la encuesta muestran una muy buena atención del paciente y sin grandes diferencias entre la guardia y la atención en los días hábiles.

La planilla asegura cumplir con el requisito de una auditoria kinésica, como se puede observar. Ver imagen 3.

CONCLUSIONES (logros, dificultades, aprendizajes)

La encuesta representa la calidad de atención del Servicio, y las modificaciones realizadas, como por ejemplo el anonimato, permitieron que el encuestado pueda expresarse con mayor libertad.

La planilla de guardia cumple con los objetivos de una auditoria kinésica y logró que todo el Servicio se comprometa con la organización y control del listado.