

# SERIE DE SEMINARIOS SOBRE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD CON PERSPECTIVA TERRITORIAL



## SEMINARIO #1: Políticas y Estrategias de calidad en salud en la región de las Américas: desafíos y aprendizajes en la elaboración e implementación

Resumen ejecutivo

### SOBRE LA NUEVA SERIE DE SEMINARIOS Y EL PRIMER EVENTO

La **Unidad de Atención Primaria y Prestación Integrada de Servicios del Departamento de Sistemas y Servicios de Salud (PH/HSS)**, de la Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) dio inicio a la [serie de seminarios sobre Atención Primaria de Salud con perspectiva territorial](#). Esta serie busca compartir experiencias y buenas prácticas de actores del territorio para ilustrar el camino hacia el desarrollo de sistemas de salud basados en la APS, a través del abordaje de temas de alta relevancia como los desafíos de acceso, financiamiento, rectoría y gobernanza y la organización de redes y servicios de salud. La serie de seminarios inició el 10 de abril de 2024, con el abordaje de los principales desafíos y aprendizajes en la elaboración e implementación de políticas, estrategias y planes nacionales de calidad en la prestación de servicios de salud.

**4** experiencias  
(BOL, CRI, PRY, COL)

**747** participantes

**48** países



Ernesto Báscolo, Jefe de la Unidad de Atención Primaria y Prestación Integrada de Servicios, OPS/OMS

Enfaticó la importancia de la perspectiva territorial en el enfoque de APS en la región y el valor de esta serie que busca articular el conocimiento y cooperación técnica con las experiencias de los países de la región. Se espera visibilizar los principales desafíos en los territorios donde existan mayores brechas de acceso a servicios de salud, que puedan ser priorizados en la formulación de políticas que fortalezcan la respuesta de los sistemas de salud.

### PRESENTACIONES DISPARADORAS

Jonás Gonseth, asesor de calidad en sistemas y servicios de salud, OPS/OMS

La calidad de los sistemas de salud se encuentra en el centro de cualquier perspectiva de evaluación de desempeño de sistemas de salud, e impacta directamente en los resultados alcanzados. Asimismo, destacó la relevancia de una visión multidimensional de la calidad, que integre las distintas perspectivas, con especial mención a la seguridad del paciente, un componente fundamental de la calidad.



Los Estados miembros de la región aprobaron en el año 2019 la [Estrategia y Plan de acción para mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud 2020-2025](#), cuyo [estado de avance](#) se presentó en el 2023. Esta estrategia enfatiza una aproximación integral, considerando no solo las estrategias de calidad, sino también el fortalecimiento de la gobernanza y los aspectos de financiamiento. Finalmente destacó algunos recursos de guía para el trabajo en políticas de calidad y el monitoreo que se realiza a nivel regional por parte de la Unidad y que se encuentra disponible en un [panel de indicadores](#).



Blerta Maliqi, Jefa de la Unidad de Calidad en Salud, del departamento de Servicios de Salud Integrados, de OMS

El logro de los ODS se alcanza a través del enfoque de APS y el marco de APS promueve e impulsa la calidad en salud. En el marco operativo de APS, la calidad es uno de los impulsores operativos, pero también uno de los resultados del sistema de salud. La calidad está presente a través de todas las dimensiones de este marco conceptual. El equipo de OMS ha iniciado un trabajo con múltiples grupos de interés para identificar los componentes críticos en el desarrollo, implementación y sustentabilidad de la calidad del sistema, considerando los componentes de este [marco de APS propuesto por OMS](#). Es necesario disponer de información para el monitoreo y evaluación de los resultados en calidad, para lo que se requieren múltiples fuentes, a nivel de instituciones de salud, prestadores, registros clínicos y pacientes. Concluyó su presentación comentando sobre los siguientes pasos en la construcción de un nuevo marco conceptual de herramientas y métodos de evaluación de la calidad, incluyendo los avances en un marco conceptual de transición y el desarrollo de instrumentos y metodologías para guiar la auto-evaluación de los países de sus planes y políticas nacionales de calidad.

## EXPERIENCIAS DE LOS PAÍSES



Marco Antonio Manguía  
Jefe de la unidad de calidad del  
Ministerio de Salud y Deportes  
de Bolivia

Avances con publicación en 2023 de la [Política Nacional de Calidad en Salud](#). Presenta pilares y estrategias para mejorar la calidad: evaluación y actualización de la normativa en calidad, la seguridad del paciente, la mejora continua de la calidad y la vigilancia de la calidad.

Desafío: una aproximación más integral en la mejora de la calidad con fortalecimiento de la rectoría. Se encuentran diseñando el proceso para su implementación.



Yahaira Castro, responsable técnica  
del Plan Nacional de Calidad en la  
Prestación de Servicios de Salud en  
Costa Rica

Estrategia Nacional para mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud, pronta para ser promulgada. Su diseño debido enmarcarse en la metodología propuesta por el Ministerio de Planificación. Esto significó un proceso de aprendizaje que permitió identificar más claramente áreas claves de acción estratégica. Ha sido importante que el Plan incorpore acciones estratégicas que sean transversales a todos los niveles de atención, considerando las diversidades territoriales, y una distribución equitativa de los recursos.



Nathalia Meza, Directora de  
Calidad en Ministerio de Salud  
Pública y Bienestar Social de  
Paraguay

Importancia de incorporar estrategias de M&E robustos que permitan un seguimiento a la implementación del plan. [Política Nacional de Calidad](#), vigente desde 2017 y [Estrategia Nacional de Calidad](#), desde el 2021. Destacó relevancia de disponer de una estructura orgánica y de gobernanza que sostenga la implementación de las estrategias. Ejemplo: Dirección Nacional de Calidad en Salud creada en 2019. Desafíos de la adaptación territorial de la política.



Luz Adriana Zuluaga, jefe de la  
oficina de Calidad, Ministerio de  
Salud de Colombia

En los últimos 10 años el sistema de calidad en salud ha estado basado en un [sistema obligatorio de garantía de calidad en salud](#), con 3 componentes: habilitación de servicios, planes de mejoramiento de la calidad para todos los actores y un sistema de información para la calidad. En el marco de la reforma del sistema, se ha propuesto trabajar en: desarrollar una política nacional y pública de calidad en salud; planes decenales de calidad y un sistema integrado de calidad.



Nuria Prieto, subdirectora de Calidad Asistencial de Sanidad  
Ministerio de Sanidad de España

El seminario virtual se concluyó con un breve comentario de la Dra. Prieto describiendo los pilares de su sistema de calidad descentralizado: basado en evidencia, participativo, con evaluación de tecnologías sanitarias, auditorías permanentes, y la estrategia de seguridad del paciente.

## MENSAJES CLAVES

- Existe un creciente interés y un desarrollo en curso de ampliar la perspectiva de las políticas y planes de calidad en salud a un enfoque más sistémico y basado en la Estrategia de Atención Primaria en Salud.
- Si bien los países de la región enfrentan grandes desafíos para instalar políticas nacionales de calidad que trasciendan los gobiernos y que se construyan en forma participativa, incorporando la diversidad de sus territorios, ha habido grandes avances y aprendizajes en estos procesos.
- La implementación de políticas nacionales de calidad requiere de una estructura de gobernanza y operación que se ha traducido por una parte, en Estrategias y planes nacionales que permiten operacionalizar y evaluar los avances, y por otra, la creación de direcciones nacionales de calidad o similares, que permiten coordinar y monitorear los avances de las estrategias propuestas
- Los sistemas de información son claves para facilitar el monitoreo y evaluación y requieren ser implementados a distintos niveles y considerar múltiples fuentes, desde los prestadores a los usuarios del sistema. Colombia es un ejemplo de implementación de sistemas de monitoreo obligatorio para todo el sistema de salud.
- Es relevante que las políticas nacionales de calidad se articulen con otras políticas tanto de salud, como extra sectoriales. Existen experiencias en la región de esta articulación, como por ejemplo, incorporar la perspectiva de calidad en los planes nacionales de salud o de recursos humanos, como en el caso de Costa Rica.
- La mejora de la calidad en la prestación de servicios de salud en nuestros sistemas de salud es un trabajo a largo plazo, que se construye a través de esfuerzos sucesivos de muchos años, lo que ha sido demostrado en las presentaciones de los países presentes en este seminario, la mayoría de ellos con diez, veinte o más años de trabajo para lograr los avances mostrados.

Para ver la grabación completa y acceder a los materiales del seminario, haga [clic aquí](#).