



La salud
es de todos

Minsalud

LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD 2022 - 2027.

“SALUD CON CALIDAD PARA TODOS”

- Ministerio de Salud y Protección Social
-Colombia-



Elaboración

Coordinación técnica y facilitadora:

Dra. María Isabel Riachi González

Consultora senior
World Bank Group

Dr. Jeremy Veillard

Coordination and Supervision
Sr. Health Specialist, HLCHN
World Bank Group.

Oficina de Calidad

Referentes:

Ing. **Juliana Olaya Cabrales**
Dr. **Néstor Omar Correa Preciado**
Msc. Econ: **Juan Sebastián Parada P**

Apoyo Equipo técnico:

John Edward Cruz
Angélica María Celis
Gloria Edith Villota
Oscar Ariel Barragán
Neyda Sánchez
Jessica Lozano
Wilman Carlos Bonett
Irma Janeth Bermúdez
Hugo León Quintero
Jaime Maldonado
Luis Guillermo Echeverry

Ministerio de Salud y Protección Social

Lineamiento técnico para la implementación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud

2022 – 2027

“Salud con Calidad para Todos”

Oficina de Calidad.

© Ministerio de Salud y Protección Social

Carrera 13 No. 32 76

PBX: (57-1) 330 50 00

FAX: (57-1) 330 50 50

Línea de atención nacional gratuita: 018000960020 lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



FERNANDO RUIZ GÓMEZ
Ministro de Salud y Protección Social

GERMAN ESCOBAR MORALES
Viceministro de Salud Pública y Prestación
de Servicios

MARÍA ANDREA GODOY CASADIEGO
Viceministra de Protección Social

ANDREA ELIZABETH HURTADO NEIRA
Secretaria General

IRMA JANETH BERMUDEZ G.
Jefe Oficina de Calidad (E)



PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD -PNMCS- LINEAMIENTO TÉCNICO

COLOMBIA (2022- 2027)

"Salud con Calidad para todos"

CONTENIDO

PARTE 1	7
PAUTAS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD	7
1. Presentación.....	8
2. Objetivo del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.	9
3. Marco conceptual.....	9
4. Pilares del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.	11
5. Descripción de la principal problemática	12
6. Estructura del Plan Nacional de mejoramiento de la Calidad en Salud	15
7. Niveles de Calidad que orientan la implementación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.	16
8. Principios del Plan Nacional de mejoramiento de la Calidad en Salud	17
9. Desarrollo del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.....	19
9.1 Línea: <u>Atención Primaria en Salud con calidad</u>	19
9.2 Línea: <u>Seguridad del Paciente y atención segura</u>	21
9.3 Línea: <u>La Mejora de la calidad desde las competencias y el desempeño del Talento Humano en Salud</u>	24
9.4 Línea: <u>Excelencia en la Atención</u>	25
9.5 Línea: <u>Atención centrada en las personas, familia y comunidad</u>	26
9.6 Línea: <u>Fomento de la Equidad con calidad</u>	28
9.7 Línea: <u>Fortalecimiento de la capacidad regulatoria para mejora en la gestión de Calidad en Salud</u>	29
9.8 Línea: <u>Gestión de la información de Calidad en Salud</u>	30
10. Difusión y divulgación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud -PNMCS- 2022-2027	32
11. Evaluación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud-PNMCS- 2022–2027	32
PARTE 2	35
GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS LÍNEAS Y ESTRATEGIAS DEL PNMCS.....	35
ANEXOS	71
Infografía.....	72
Contexto Normativo.....	73
Inventario líneas, estrategias y productos	75
Referencias:.....	78



Glosario y abreviaturas

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud tiene en cuenta los siguientes conceptos y definiciones:

ACP	Atención Centrada en las Personas
Acreditación en Salud	Conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte Instituciones prestadoras de servicios de salud, Entidades Promotoras de Salud, Entidades Administradoras de Riesgos Laborales y a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que presten servicios de seguridad y salud en el trabajo, los cuales están destinados a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para la atención en salud.
ADRES	Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
APS	Atención Primaria en Salud. “estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad, a fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en los usuarios, sin perjuicio de las competencias legales de cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud” ¹
ASIS	Análisis de Situación de Salud
Calidad	Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada. Ley 1438 de 2011.
Calidad de la atención de salud	Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. Dec 1011 de 2006 / Compilado en el Decreto 780 de 2016.
CONPES	Consejo Nacional de Política Económica y Social
ENT	Enfermedades no Transmisibles
Entidades encargadas del aseguramiento en salud	Para efectos de este PNMCS 2022-2027 las Entidades encargadas del aseguramiento en salud incluyen EPS del régimen contributivo y Subsidiado, entidades adaptadas y Entidades que administran planes voluntarios de salud.
GBM	Grupo Banco Mundial.
Gestión integral de Riesgo en Salud -GIRS	La Gestión Integral del Riesgo en Salud – GIRS, es una estrategia transversal de la Política de Atención Integral en Salud, que se fundamenta en la articulación e interacción de los agentes del sistema de salud y otros sectores para identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población.

¹ <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Atencion-primaria-en-salud.aspx>



Gobernanza en salud	Se refiere a una forma de gobernar el sistema de salud, caracterizada por la participación y la coordinación de actores, la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas de manera concertada y bajo una rectoría con el objetivo común de garantizar el derecho a la salud mediante la prestación de servicios con eficiencia, suficiencia y calidad.
GPC	Guía de Práctica Clínica
IHI	Institute for Healthcare Improvement
IVC	Inspección, vigilancia y control,
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PDSP	Plan Decenal de Salud Pública
Plan Padrino	Estrategia colaborativa en el que una IPS acreditada o con niveles superiores de calidad, acompaña y apoya a otra IPS de acuerdo con sus necesidades, para el fortalecimiento de la capacidad de gestión administrativa y clínica, para garantizar la atención a sus usuarios de manera efectiva, oportuna, con calidad, con mejora en los resultados y experiencia del paciente.
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PNMCS	Plan nacional de mejoramiento de la Calidad en Salud
RIAS	Rutas integrales de atención en salud
RIPSS	Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud
SGSSS	Sistema General de Seguridad Social en Salud
SIC	Sistema de Información para la Calidad
SOGCS	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud
Tanque de pensamiento	Espacio que facilita la comprensión de las políticas y otorga reconocimiento a las evidencias para la toma de decisiones, interviene en los niveles de gestión y decisión, traduce y transfiere conocimiento.



PARTE 1

PAUTAS GENERALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD



1. Presentación

Desde el año 2005 con la formulación de la *Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud*, su despliegue y posterior puesta en práctica de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SOGCS), se constituyó una herramienta a utilizar de manera planificada e integral para la generación de los resultados originalmente esperados: ... “garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a los colombianos”².

Es a partir de allí que el reto de la calidad y su gestión aparecen en primer orden. Con un contexto técnico y normativo definido, especialmente la exigencia de la Ley 1438 de 2011 que precisó que ... ”El Ministerio de Salud y protección Social de Colombia, en desarrollo del principio de calidad del Sistema General de Seguridad Social de Salud **debe definir e implementar un plan nacional de mejoramiento de calidad**”... y el documento CONPES 3446 de 2006³; en 2016, se diseñó un primer plan encaminado a un “Sistema de Salud con un propósito humano de innovación y excelencia” que se configuró como un insumo primordial de orientación de las mejores prácticas con un enfoque estratégico para el mejoramiento de la calidad, tras lo cual, en cumplimiento a su vigencia ha sido revisado, evaluado y actualizado a partir de los avances en la gestión y las lecciones aprendidas e incorpora los nuevos elementos que se precisan en acciones concretas y escalonadas tanto en la gestión como en la evaluación de resultados.

Con una visión orientada a la innovación de la Calidad en Salud del país; en esta actualización, se fijan líneas de mejoramiento para los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS en el marco de la Gobernanza en salud; se apalancan en las habilidades y capacidad de trabajo en el equipo de profesionales y Talento Humano en salud del país y se armoniza entre otros con los resultados la evaluación externa de la calidad de la atención en el sector salud en Colombia⁴, el Plan Nacional de desarrollo y el Plan Decenal de Salud Pública. Así mismo, tiene en cuenta la orientación de los objetivos de desarrollo sostenible, la funcionalidad de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud y la “presión” externa derivada de los rápidos cambios en el contexto, como la necesidad de realizar ajustes para atención en pandemia y postpandemia la fuerte incursión de la telesalud y la telemedicina en la forma de brindar servicios.

En general, los planes de calidad se concretan en programas o proyectos cuando se especifican, actividades, responsables y cronogramas para su desarrollo; en tal sentido, en este PNMCS se delinea, cuantifica y establecen actividades de articulación entre los actores involucrados (conforme el continuum clínico – administrativo) en el marco de la gradualidad para alcanzar los objetivos planteados; es así como el Plan Nacional de Mejoramiento de la calidad en salud de Colombia (2022-2027), impulsa sistemáticamente los procesos de todos los agentes que conforman el sector Salud del país hacia una efectiva cultura del mejoramiento de la calidad y seguridad del paciente aplicada en todos los ámbitos del ciclo de atención, a fin que sea autosostenible y responda ofreciendo a los ciudadanos unos niveles de calidad de los servicios

² Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. Ministerio de la Protección Social. 2005.

³ ...”Aunque el SNNCM y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad tienen objetivos, finalidades y metodologías diferentes, ambos sistemas deben ser compatibles y convergentes entre ellos” Documento CONPES 3446. Consejo Nacional de Política Económica y Social. República de Colombia. Departamento Nacional de Planeación. P.16

⁴<http://documents1.worldbank.org/curated/en/933731564123661734/pdf/Evaluaci%3b3n-Externa-de-la-Calidad-de-la-Atenci%3b3n-en-el-Sector-Salud-en-Colombia.pdf>



prestados en consonancia con sus necesidades y expectativas, a partir de la humanización, protección de los derechos de los pacientes y de la atención centrada en las personas.

Por tanto, el alcance de la mejora continua que describe este plan incluye al Ministerio de Salud y Protección Social y a todos los agentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del SGSSS.

- Prestadores de servicios de salud
- Entidades Promotoras de Salud, en relación con sus propios procesos operativos, administrativos y con su red de prestadores de servicios de Salud y Operadores logísticos de tecnologías en salud y gestores farmacéuticos
- Las entidades Territoriales de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.
- Los usuarios.

En algunos casos concretos y de acuerdo con el alcance de las estrategias específicas, se promoverán actividades conjuntas con otros sectores, desde una perspectiva de territorialización y de integralidad de la gestión inter y transectorial⁵. Así mismo, las líneas y estrategias aquí descritas pueden ser también implementadas por las instituciones que lo consideren de utilidad para sus propios procesos y no estén incluidas en el ámbito de aplicación del SOGCS en Colombia.

2. Objetivo del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.

Brindar a los usuarios y pacientes del Sistema de Salud de Colombia una atención segura humanizada, centrada en las personas, familia y comunidad, coordinada, efectiva y continua; con intervenciones institucionales y colaborativas para mejorar la calidad de la atención de salud y promover el autocuidado; y a la vez guiar de manera articulada a todos los agentes del sector Salud para que ejecuten sistemáticamente acciones atinentes a su mejoramiento y desarrollen los respectivos programas orientados hacia mayores niveles de calidad, reconociendo las necesidades específicas de la población y la capacidad real del sistema para prestar servicios.

3. Marco conceptual

Previamente, el Plan Nacional de Mejoramiento de Calidad en Salud 2016-2021 –“*Por un Sistema de Salud con un propósito de innovación y excelencia*”- incluyó objetivos, estrategias y metas tendientes a mejorar la calidad de la atención del SGSSS; plan en el que se incorporaron prioridades, conceptos, métodos y principios basados en evidencia y que determinó su planeación, implementación, control y mejora.

⁵ Este documento, sirve como marco de referencia para el mejoramiento continuo de calidad para los agentes del sector y en ninguna forma reemplaza ni modifica la reglamentación específica en cada una de las líneas abordadas.



Para el nuevo PNMCS 2022-2027, se propone además, que sus estrategias estén en consonancia con la política de Prestación de Servicios de Salud, la Política de Atención Integral en Salud y el Plan Decenal de Salud Pública que debe reflejarse en todo el SGSSS, con alcance a los agentes que participan en el mismo y que contribuya a fortalecer la confianza y cooperación entre ellos.

Para la definición de prioridades a impactar en este nuevo Plan Nacional de Mejoramiento de Calidad “*Salud con Calidad para Todos*”, se tuvieron en cuenta lineamientos del anterior plan, según los resultados identificados en el Informe final y herramientas de evaluación y resultados del seguimiento al PNMCS 2016-2021, como son los componentes del SOGCS especialmente el SIC y el SUA, el modelo de asistencia técnica, el Premio Nacional de Calidad, el despliegue e implementación de la Política Nacional de Humanización, el fortalecimiento de capacidades del Talento Humano y la generación de información que aporta al usuario a la toma de decisiones informadas, entre otros resultados; los cuales requieren continuidad de intervención en la vigencia 2022-2027 del nuevo plan a través de sus líneas, estrategias y productos.

Se realizó además revisión sistemática de las referencias y fuentes de información nacionales, como los resultados de los reportes del Observatorio de Calidad, Informe Nacional de Calidad en Salud -INCAS 2017- las experiencias descritas por la entidad acreditadora en salud (ICONTEC) y los avances de las instituciones acreditadas, los contenidos de las Rutas Integrales de Atención en Salud RIAS generadas por el Modelo Integral de Atención en Salud, el estudio de desempeño de la APS en Colombia⁶, la evaluación externa de la calidad de la atención en el sector salud en Colombia⁷, el Análisis de Situación de Salud (ASIS) del país, el informe de la carga mundial de enfermedades* y se consideraron los cambios en el contexto, como las adecuaciones para brindar atención en pandemia, las acciones de telesalud y los servicios de salud que se brindan en la modalidad de Telemedicina en sus diferentes categorías.

Simultáneamente, se revisaron agendas y estrategias de organizaciones internacionales manifestadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS, retos globales propuestos en la alianza mundial para la Seguridad del paciente, el Manual para la elaboración de Políticas y Estrategias Nacionales de Calidad (NQPS), los indicadores de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y modelos de acreditación y calidad internacionales, como: European Foundation for Quality Management - EFQM – Modelos de evaluación de la fundación y el Instituto Universitario Avedis Donabedian - Joint Commission y Canadian Council On Health Services Accreditation, las prácticas sugeridas por el grupo Leapfrog (LF) y los consensos de National Quality Forum (NQF), entre otros.

Con base en los resultados de la evaluación y la retroalimentación de las diferentes partes involucradas en el planteamiento original, se establece para el nuevo PNMCS, un punto de partida desde la descripción de la problemática actual, se define también la estructura, niveles, principios y pilares, así como las líneas de acción con sus correspondientes estrategias, que señalan para su implementación productos y actividades en un marco de escalonamiento gradual de la mejora e involucra a los diferentes agentes del sistema y armonizado con los resultados el Plan Nacional de desarrollo y el plan decenal de salud pública.

⁶ "World Bank Group. 2020. Evaluación del Perfil de Signos Vitales de Atención Primaria en Salud para Colombia. © World Bank Group."

⁷ "World Bank. 2019. External Assessment of Quality of Care in the Health Sector in Colombia. © World Bank."



Se pretende que con este planteamiento, los agentes del sector, de acuerdo con su priorización diseñen su propio programa de mejoramiento, tomando en consideración la implementación y resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo durante la vigencia del Plan.

La priorización de las líneas, estrategias y objetivos variarán de acuerdo con el nivel de avance y agente participante; esto implica contribuciones transversales de acuerdo con sus competencias y territorio donde se encuentren. Los productos que apuntan al desarrollo de las estrategias (parte 2 de este documento) se disponen para orientación de la mejora, se centran en la calidad de la atención y tienen alcance a prioridades relacionadas con el aseguramiento, la Gestión integral de Riesgo en Salud -GIRS- y la prestación de servicios con todos los atributos que a ella conciernen: equidad, seguridad, gradualidad, integralidad, orientación hacia la promoción, protección y mantenimiento de la salud, la eficiencia de los recursos, la tecnología, el fomento a la gestión y excelencia clínica, soportado en los sistemas de información desarrollados.

Mediante las estrategias y productos se pretende ofrecer garantías a pacientes, usuarios y talento humano en las organizaciones, dar también respuesta a la promoción de la salud, prevención de la enfermedad y prestación de servicios, fomentando la seguridad, equidad, humanización y la excelencia, así como la disminución de la variabilidad en la práctica clínica y el reconocimiento a los agentes con mejor desempeño para el sostenimiento de la mejora y los resultados.

4. Pilares del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.

El Plan, como precepto incorpora atributos como el acceso, la oportunidad de la atención, la pertinencia y continuidad; la excelencia clínica, la práctica clínica basada en la evidencia, la seguridad de los pacientes, así como la garantía de las personas a tener una participación informada en las decisiones relacionadas con su salud. También forman parte del concepto de calidad: la aceptabilidad, la equidad, la promoción de la salud, Gestión integral de Riesgo en Salud -GIRS-, la resolutividad y la utilización eficiente de los recursos. Se apalanca en los siguientes pilares:

- ⊕ Orientación a la Calidad en Atención primaria en salud, con una cultura anticipatoria, un trato digno y respetuoso, con las intervenciones apropiadas y evitando el daño en todas las fases y formas de la atención (promoción, protección y mantenimiento de la salud, integralidad e integración de servicios individuales y colectivos, participación social efectiva y empoderamiento).
- ⊕ Alineación de todos los agentes del sector.
- ⊕ Talento Humano en Salud informado, capacitado, comprometido y empoderado con la Calidad en Salud y la Seguridad de los pacientes.
- ⊕ Nuevos mecanismos de acercamiento con los usuarios
- ⊕ La Humanización de la Salud como pilar fundamental en la atención y servicios de salud
- ⊕ La administración, el aseguramiento y la formación continua del talento humano.
- ⊕ Evaluación de tecnologías y procedimientos basados en la mayor evidencia disponible.



- ⊕ Promoción de la utilización eficiente de los recursos sin afectar la seguridad de la atención en salud.
- ⊕ Fomento de la investigación, gestión y la excelencia clínica.
- ⊕ Promoción de la competitividad del sector salud de Colombia a nivel nacional y fortalecimiento de la agenda internacional en calidad.
- ⊕ Equidad en la prestación de servicios de salud desde una perspectiva de territorialización y la diferenciación poblacional.
- ⊕ Fortalecimiento del ecosistema de la calidad con mecanismos de intercambio reales
- ⊕ Transparencia para todos los actores y rendición de cuentas.
- ⊕ Un sistema de información que apoya la evaluación del desempeño, consolida resultados, compara, retroalimenta y dispone información para generar mejoras.
- ⊕ Promoción de acciones soportadas en las mejores prácticas disponibles y
- ⊕ Gestión basada en hechos y datos.
- ⊕ Fiabilidad en la evaluación del resultado de las acciones implementadas.

5. Descripción de la principal problemática

La argumentación de la problemática que soporta la actualización del Plan Nacional de mejoramiento de la Calidad en la Atención en Salud -PNMCS- “*Salud con Calidad para Todos*”, se describe en dos grupos:

1. Algunos problemas que corresponden a los ya identificados y descritos en el plan (2016-2021) y que continúan vigentes:

- (...) *Enfoque del mejoramiento continuo centrado en los agentes del sistema y no en las personas.*
- *Enfoque instrumental de la calidad.*
- *Desarticulación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGC), con otros sistemas de gestión.*
- *Debilidad y falta de articulación en la gestión de los agentes.*
- *Limitación en los incentivos.*
- *Deficiencias en la formación del talento humano en salud.*
- *Asimetría de la información para el monitoreo de la calidad.*
- *Dispersión de normas en materia de calidad.*
- *Dificultad en el acceso de la información a los usuarios.*
- *Asimetría en el desarrollo e implementación del plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud del PNMCS entre los diferentes agentes del Sistema de Seguridad Social en Salud SSSS.*
- *Crisis de legitimidad y confianza. (...)*

2. Los problemas en aumento o emergentes que se presentan como consecuencia de la evolución en las condiciones del sistema de salud colombiano:

- Atención en salud individual fragmentada y desintegrada en las diferentes etapas del ciclo de atención.
- Incremento en los mecanismos jurídicos de protección de derechos, por incumplimiento en los atributos de calidad en salud. (Oportunidad, seguridad, continuidad, pertinencia y accesibilidad - especialmente a servicios de mediana y alta complejidad-,)



- Escasa participación de pacientes y usuarios en las decisiones relacionadas con su salud.
- Incremento de enfermedad mental en pacientes⁸ y población en general⁹
- Creciente carga por enfermedades no transmisibles y trasmisibles (Soportado en el incremento de eventos de interés en salud pública en particular los trazadores de calidad, morbilidad materna, enfermedades de trasmisión sexual, sífilis congénita, tuberculosis, detección temprana 'ca de cérvix' ...) e insuficiente capacidad de los actores responsables de la salud pública.
- Percepción de desmotivación en el talento humano en salud y temor a investigaciones por presunta responsabilidad médica¹⁰
- Intervenciones desarticuladas de IVC frente al propósito de mejoramiento de las normas de Calidad en salud en las ETS, fallas en la unidad de criterio y alta rotación de los grupos de evaluadores del cumplimiento de los componentes del SOGC.
- Marcada variabilidad en el nivel de desarrollo de la calidad en salud (en función de la gestión – uso y aplicación detallada de herramientas prácticas- y sus resultados) entre los agentes del sistema y por territorios.
- Información confusa y poco homologada entre las intervenciones de calidad y seguridad de los pacientes y otras intervenciones de gestión institucional que dificultan la planificación y la implementación y despliegue de la calidad de la Atención en Salud.
- Desconocimiento de las normas en materia de calidad y su implementación desde el pregrado del Talento Humano en salud en las instituciones educativas.
- Limitaciones del Sistema de salud y deficiencias para lograr una respuesta ágil, coordinada e integral para las emergencias de salud pública (Pandemia, emergencias y desastres)
- Riesgo de desabastecimiento de dotación e insumos para prestar servicios de salud (escasez, sobrecostos y acaparamiento) evidenciados en pandemia, situaciones de emergencias, desastres y trauma.
- Fuerte incremento de modalidades de atención a distancia (servicios de salud por telemedicina y atención Domiciliaria) y actividades de telesalud con pobre resolutividad o sin el cumplimiento de mínimos normativos y técnicos.
- Escasez de estructuras o equipos formales para apoyar el intercambio de conocimientos relacionados con la mejora de calidad y el conocimiento.
- Incentivos limitados e insuficiente apoyo para adopción de mejores prácticas por parte de los agentes.
- Lenta implementación y adherencia a las rutas de atención, escasa utilización de flujogramas para la atención de enfermedades crónicas desde la APS con prácticas clínicas subóptimas.
- Variabilidad en la práctica o en la sistematicidad de realización de referenciaciones comparativas.
- Baja cobertura e impacto del Sistema Único de Acreditación en salud.
- Afectación en el cumplimiento de las características de Calidad, con factores contribuyentes de tipo administrativos como demora en pagos por servicios prestados y desarticulación entre la sostenibilidad financiera del sistema y la Calidad de la atención en Salud.
- Debilidad de algunas EPS en la gestión de calidad en salud y pobre integración hacia los mismos objetivos entre la red contratada.
- Falta de homologación en contenidos mínimos de calidad en salud en la contratación entre actores y agentes del sector.

Respecto de la Calidad de la atención en salud; aunado a la descripción previa, históricamente los actores del sector han requerido orientación para implementar acciones estructuradas, planificadas y sistemáticas de difusión y socialización de los contenidos normativos y conceptuales que impulsan la calidad en el país. Por su parte; cuando se despliegan acciones

⁸<https://ascofapsi.org.co/pdf/Noticias/Estad%C3%ADstica%20de%20Salud%20mental%20en%20Colombia-%20pandemia%202021%20.pdf>

⁹ <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx>

¹⁰ Impacto y costos generados por las principales demandas a profesionales de la salud. Ávila Guevara, Cortés Luz Dary Hernández Daniel y Vargas Laura. U. Sergio Arboleda, 2106.

Ofile:///C:/2021/Bibliograf%C3%A9tica/Bibliograph%20mine/Impacto%20y%20costos%20demandas%20profesionales%20de%20la%20salud%202016%20co.pdf



específicas para la gestión de la calidad institucional no se conoce el grado de cobertura alcanzado entre los trabajadores.

"Un factor crítico y común, presente en las fallas en la calidad de la atención de la salud es la falta de implicación de los líderes en cualquiera de los ámbitos de esta. Este es un componente decisivo que afecta a la atención de pacientes, incluso cuando la atención clínica se realiza por profesionales competentes y comprometidos en su labor".¹¹ Es así como, un problema local de calidad en salud es una réplica de la situación global de los avances de este aspecto.

No menos importante, es que la atención que se brinda a los pacientes se aparta con frecuencia de los estándares de calidad previstos y tiene significativas repercusiones en la gestión de la seguridad (Prevalencia de eventos adversos en Colombia 13,1 %) ¹². La mayoría de las estrategias para mejorar la seguridad se dirigen a la mejora de la fiabilidad de la atención y acercamiento a la atención óptima. Las estrategias existentes deben complementarse con estrategias dirigidas más a detectar y reaccionar al riesgo y que admitan que la atención a menudo se presta en condiciones de trabajo complicadas¹³, por lo que es primordial el abordaje desde todos los factores que pueden contribuir a la sistematicidad de las mejores prácticas.

Sumado a lo anterior, en el país hay variabilidad en coberturas del acompañamiento y asistencia técnica por parte de los entes territoriales, con mayor énfasis hacia el componente de Auditoria para el Mejoramiento Continuo en los territorios más apartadas. Sin embargo, los resultados de la implementación de los componentes del SOGCS en los territorios no reflejan el impacto de dichas actividades; en síntesis, falta continuidad y efectividad en las capacitaciones, así como particularidad en las asesorías brindadas a los diferentes actores en las jurisdicciones de acuerdo con sus necesidades. Adicionalmente, Los prestadores de servicios de salud de naturaleza pública refieren percibir una mayor inspección y vigilancia mediante visitas recurrentes que realizan los entes de control en contraste con el ejercicio de las mismas actividades hacia los prestadores de naturaleza privada.

Al no preceder la calidad de la atención en salud de un desarrollo de "Cultura de calidad", algunas estrategias dispuestas para la mejora, así como los componentes del SOGCS y sus respectivos estándares y criterios son considerados por los diferentes agentes del sector como requisitos obligatorios y no son asumidos y valorados como herramientas para gestionar permanentemente las mejoras en los procesos administrativo y asistenciales al interior de las organizaciones.

Finalmente, la percepción de incentivos limitados y el bajo acceso a los beneficios de los existentes, lentiifica el trabajo con enfoque en la mejora continua en algunos agentes del sector; por el contrario, incluso algunos relacionan la gestión y resultados en calidad con la presentación de unos requisitos de tipo documental que demandan esfuerzos, costos y tiempo originalmente destinados a otro tipo de acciones. En general, los incentivos actuales se limitan al reconocimiento social y empresarial con alcance a prestadores, incluye el acompañamiento del Ministerio de Salud y Protección Social en la entrega del certificado a las IPS acreditadas y reconocimientos públicos.

En lo económico, se circunscribe a las IPS acreditadas con la exoneración del pago de la tasa de inspección, vigilancia y control a la Superintendencia Nacional de Salud, línea de redescuento con tasa compensada por FINDETER y facultad de constituir zonas francas para Instituciones de Salud con buenos resultados.

¹¹ Groene O, Krings D, Sunol R on behalf of the DUQuE Project. Seven ways to improve quality and safety in hospitals. An evidence-based guide. DUQuE Collaboration, 2014, www.duque.eu

¹² IBEAS <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/resultados-estudio-ibeas.pdf>

¹³ Amalberti R (2001) The paradoxes of almost totally safe transportation systems. Saf Sci 37(2): 109-126.



Al igual que la evolución de mejora de la calidad y seguridad del paciente en Colombia, este plan deberá innovar sistemáticamente e incrementarse en el tiempo, incorporando la creciente experiencia de nuestros agentes del SGSSS, la evolución del conocimiento científico en el tema e incluyendo nuevas prácticas y relaciones con otros sistemas que le son afines.

6. Estructura del Plan Nacional de mejoramiento de la Calidad en Salud

A continuación se ilustra gráficamente el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad estructurado a partir de Líneas generales (1. Atención Primaria en Salud con calidad, 2. Seguridad del Paciente y atención segura, 3. La Mejora de la calidad desde las competencias y el desempeño del Talento Humano en Salud, 4. Excelencia en la Atención, 5. Atención centrada en las personas, familia y comunidad 6. Fomento de la Equidad con calidad, 7. Fortalecimiento de la capacidad regulatoria para mejora en la gestión de la Calidad en Salud, 8. Gestión de la información de Calidad en Salud) que para su fortalecimiento se soportan en una o más estrategias en las que se definen los objetivos a los cuales apunta su desarrollo (Parte I de este Documento). A su vez, para la orientación de la implementación práctica de las estrategias propuestas se describen uno o más productos y/o actividades que se precisan por cada agente del Sistema (Parte II).

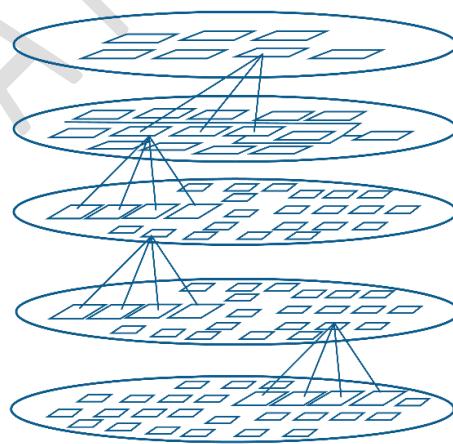
Línea

Estrategias

Objetivos

Productos

Actividades



Elaboración gráfica con base en diseño Henriks, Bojestig, Jonkoping CC Sweden

Con esta estructura, el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud “Salud con Calidad para Todos”, con una gobernanza orientadora y explícita se alinea con las estrategias que dinamizan el mejoramiento en los componentes de aseguramiento, prestación de servicios, promoción, protección y mantenimiento de la salud, así como las estrategias del plan decenal de salud pública PDSP ; considera las actividades de la función de inspección, vigilancia y control -IVC- y auditoría a nivel territorial, de manera tal que se despliegue la conexión en cascada con los Planes de desarrollo territorial PDT y la correcta alineación entre la

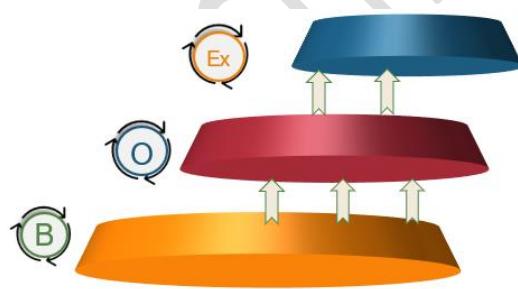


política y orientación nacional con las estrategias territoriales de cada uno de los actores, hasta los niveles locales.

7. Niveles de Calidad que orientan la implementación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.

A efectos de incentivar y dinamizar este plan, los siguientes niveles orientan la implementación escalonada de acciones “de menos a más”, que a su vez puede precisar una calificación del desempeño de los actores:

- Excelente (Superior)
- Óptimo (Intermedio)
- Básico (Esencial)



Lo que indican los Niveles de Calidad:

- + **Básico -B-**: Lo que es necesario para iniciar la mejora de la Calidad y no se ha desarrollado o iniciado su implementación.

Alcance del nivel Básico: Criterios de calidad esenciales asociados a identificación de riesgos, toda vez que su falta de reporte y gestión puede potenciar fallas no contenidas a los pacientes, usuarios, talento Humano del sector salud, pudiendo a su vez vulnerarse los derechos en salud.

- + **Óptimo -O-**: En fase de evolución o desarrollo (Sin completa sistematicidad y con variabilidad en uso y funcionalidad)

Alcance del nivel óptimo: Condiciones ya asociadas a una atención segura y gestión de riesgos con un óptimo nivel de calidad en los agentes del sector, tanto en la dimensión técnica como en la interpersonal de la atención en salud y a las buenas prácticas en los procesos asistenciales y organizativos fundamentales, siempre que se cumpla con el nivel Básico.

- + **Excelente -Ex-**: Iniciativas coherentes, integrales y articuladas en el ámbito intra y extra institucional o intersectorial; herramientas propias desarrolladas, resultados obtenidos y mejora documentada

Alcance del nivel excelente: Nivel que se asocia a un desempeño sobresaliente e indica que cualquier agente del sector salud se mueve hacia un entorno de excelencia sostenido, incluye la participación social efectiva, rendición de cuentas basada en resultados y empoderamiento de cada uno de sus participantes incluidos usuarios y pacientes desde una perspectiva de territorialización y de integralidad logrando un alto nivel de distinción en la



acreditación o reconocimiento equivalente según el actor que corresponda; simultáneamente se cumple con los anteriores niveles.

Para promover e incentivar las mejoras de calidad en salud, se proponen algunos productos que sirven como guía y orientación de implementación, en los que se precisan acciones según los niveles definidos y en los que a partir de la autogestión, según el grado de avance y factibilidad real, cada agente del sistema de salud es quien determina de manera autónoma las actividades a realizar.

8. Principios del Plan Nacional de mejoramiento de la Calidad en Salud

- a) **Atención centrada en las personas** (Pacientes, usuarios, familias, comunidad y personal de salud) incluye a su vez, la *humanización de los servicios* como pilar fundamental en su implementación. El plan Nacional de mejoramiento de la Calidad en Salud se basa en la cultura organizacional, herramientas y estándares en los que de manera integral el paciente, usuario, familia y talento humano juega un papel esencial, tanto desde la perspectiva asistencial y el aseguramiento como del goce de sus derechos en las diferentes fases del ciclo de atención.
- b) **Articulación:** Gestión articulada entre los agentes en los territorios en torno a la obtención de los mejores resultados para el usuario
- c) **Comunicación.** Asertiva y empática entre los agentes y con efectivos mecanismos de acercamiento a los usuarios.
- d) **Cultura de Seguridad.** Donde se fomenta la atención segura para los pacientes y sus familias y la gestión de las acciones de seguridad del paciente se dan en un entorno de confidencialidad y confianza entre pacientes, profesionales, aseguradores y la comunidad. Es deber de los diferentes actores del sistema facilitar las condiciones que permitan dicho ambiente.
- e) **Dignidad:** El paciente y quien provee los servicios (asistenciales, administrativos o de apoyo) son sujetos de reconocimiento y trato dignos
- f) **Enfoque:** Territorial, poblacional y diferencial en las acciones que mejoran la calidad de la atención en salud para los pacientes, familias y comunidades en alianza con los demás agentes del SGSSS.
- g) **Equidad:** *Principio por el que se determina que es justo en la distribución de la atención y sus beneficios entre los miembros de una población. Este principio forma parte de aquello que hace que la atención sea aceptable y socialmente legítima para los individuos*¹⁴.

¹⁴https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/09/Siete_Pilares_Calidad.pdf



- h) **Evaluación y monitoreo:** Gestión basada en hechos y datos sobre las acciones que promueven la calidad en el país.
- i) **Excelencia:** En la permanente obtención de niveles superiores de Calidad. Para efectos de este plan es un principio orientador y una línea para fortalecimiento.
- j) **Gobernanza** y estructura organizativa que junto con el liderazgo y la capacidad técnica fortalecen la mejora de la calidad en salud.
- k) **Gradualidad y progresividad:** El nivel de calidad establecido será creciente en el tiempo y con el aumento gradual de las exigencias y niveles de desempeño organizacional; en consonancia con la mejor evidencia disponible a nivel global, al alcance del sistema y al tipo de actor.
- l) **Humanización en Salud.** Abordaje que comprende la integralidad de ser humano, el respeto a su dignidad, autonomía y el reconocimiento de su protagonismo en el cuidado de sí mismo, de su familia y de la comunidad; se asocia con las relaciones humanas entre los agentes, sus dinámicas y gestión del sector salud, desde la cultura hasta la política y busca la integralidad y personalización de los servicios de salud.
- m) **Innovación en salud:** Orientada hacia la investigación y creación de nuevas tecnologías, instrumentos y metodologías de gestión en Calidad en salud y seguridad en la atención.
- n) **Integralidad:** Entre los actores del sector y sus particularidades con una rectoría orientadora, que evite la fragmentación de la atención que se brinda a los usuarios.
- o) **Liderazgo:** El liderazgo de los agentes del sector, con la orientación y gobernanza del Ministerio de Salud y Protección Social es esencial, pues la intensidad de su compromiso y apoyo condicionará de forma muy significativa la consecución de los objetivos y el éxito del mejoramiento continuo.
- p) **Mejoramiento continuo.** Sistemático, gradual y progresivo, que genera cultura de la Calidad de la atención en salud.
- q) **Participación ciudadana.** Donde los ciudadanos¹⁵, las organizaciones y la sociedad civil son partícipes de la formulación de los programas, planes, proyectos y políticas públicas del sector salud y protección social, sin importar su género, raza o condición social,¹⁶
- r) **Transparencia.** Concebida esta como un gobierno abierto, donde la ciudadanía, el conjunto del sistema salud y quienes lo componen, reciben información relevante. Se impulsa la transparencia en el acceso a la información y la evaluación del desempeño del sistema de salud integralmente.

¹⁵ <https://www.bancmundial.org/es/about/what-we-do/brief/citizen-engagement>: ..."la ciudadanía desempeña un papel fundamental en la promoción de las instituciones y en posibilitar que sean más transparentes, responsables y efectivas, así como en aportar soluciones innovadoras a los complejos desafíos del desarrollo"

¹⁶ <https://www.minsalud.gov.co/encuestas/Paginas/Consulta-ciudadana-derecho-a-la-informacion-publica.aspx>.



9. Desarrollo del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en salud.

Consecuente con el planteamiento conceptual que un proceso de calidad genera definiciones operacionales y que evalúa la atención en salud ofrecida mediante variables observables y concretas; con el fin de obtener impacto y generar acciones de mejoramiento en los aspectos identificados como discordantes frente al marco de referencia, el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud 2022-2027 concentra su actuación en líneas que precisan estrategias, definen objetivos, productos a implementar, mediante herramientas e instrumentos conocidos y en su mayoría implementados por cada agente, de acuerdo con sus necesidades y destrezas.

Para tal fin, se describen actividades, que se orientan según el alcance esperado por niveles de calidad sin precisar exigencias de metodologías específicas para su cumplimiento; se respeta la autonomía de cada actor para elegir la manera más adecuada de llevarlas a cabo, por lo que se promueve la utilización eficiente o desarrollo de sus propias herramientas estandarizadas y métodos que faciliten la implementación de acuerdo con sus particularidades, con enfoque poblacional, territorial y diferencial.

Por otra parte, se orienta la implementación de las líneas estratégicas del PNMCS mediante la interacción entre todos los agentes del sistema con el diseño de productos y el desarrollo de las actividades de cada uno de los tres (3) niveles que garantice la eficacia, calidad y oportunidad, para alcanzar el objetivo y estrategias; bajo la orientación del estado y rectoría del Ministerio



9.1 Línea: Atención Primaria en Salud con calidad

Esta línea en su desarrollo tiene en cuenta lo definido en: ODS. ASIS, PDSP, OPS, GBMi,	
---	--

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad, en esta línea encamina sus estrategias y objetivos para impulsar la integralidad de la atención y también hacia el empoderamiento de los usuarios y pacientes en el cuidado de su propia salud con una gestión preventiva y actuación anticipatoria en todos los niveles de complejidad y en el entorno cotidiano de las personas; con el reconocimiento de sus necesidades y expectativas, respeto a sus derechos y trato digno; mediante el fortalecimiento de enfoques como el familiar y comunitario, propuestas de acciones específicas y con las intervenciones más apropiadas, evitando daños para alcanzar la efectiva coordinación intersectorial en la que incluye a toda la sociedad a fin de garantizar el mayor nivel de bienestar en los usuarios que se impulsa desde la estrategia de Atención Primaria en Salud -APS-.



9.1.1 Estrategia: Promover la formación e información permanente del personal de atención primaria en salud (profesionales, gestores comunitarios de salud y personal de áreas administrativas) de manera ágil, dinámica, interactiva, amigable, integral, coherente, e integrada, para mejorar cobertura, resolutividad, calidad de los servicios, humanización e información a los usuarios.

Objetivos:

- a) Generar conocimiento sin barreras y a escala nacional, mediante el aprendizaje colaborativo y el intercambio de información para la mejora de la práctica profesional y laboral en APS.
- b) Promover en la Atención Primaria en Salud -APS- la utilización de las tecnologías de la información y comunicación y otras modalidades de atención como Telemedicina y atención domiciliaria en el marco de las rutas de atención, así como actividades de telesalud, orientación en línea, autogestión de citas, E-health y demás que posibiliten la cobertura y mayor resolutividad a los eventos en salud de la población.

9.1.2 Estrategia: Empoderar a los usuarios, para impulsar la atención primaria como un sistema confiable que está armonizado con los atributos de calidad y está en capacidad de resolver en gran proporción las prioridades de los eventos en salud dando respuesta a las características de la población y territorio que contrubuya a la reducir inequidades en salud.

Objetivos:

- a) Involucrar de manera efectiva a pacientes, usuarios y comunidad en la consolidación de la estrategia de APS.
- b) Fomentar liderazgo y trabajo articulado y colaborativo entre los agentes del Sistema para impulsar la APS
- c) Fortalecer el compromiso de la sociedad civil en la implementación de la APS.
- d) Mejorar el nivel de coordinación percibido por el paciente entre el personal de atención primaria y la atención por parte de especialistas o en el componente complementario.

9.1.3 Estrategia: Calidad en la implementación de las rutas integrales de atención en salud que impulsan el desarrollo de la Atención Primaria en el país.

Objetivos:

- a) Conocer la adecuación de la APS y su implementación mediante evaluación de las características de calidad en las rutas priorizadas de atención integral para promoción y mantenimiento de la salud en el curso de vida y los grupos de riesgo definidos (Ruta Materno-perinatal y vejez inicialmente).
- b) Eliminar barreras en la articulación, integración y coordinación del Componente primario de prestación en las redes integrales de prestadores de servicios de salud.
- c) Identificar causas de inadecuación (P.ej. infrautilización) y los problemas que determinan su presencia en la práctica.
- d) Promover e impulsar experiencias (Pilotos o exitosas); en particular, las desarrolladas por ETS en el ámbito de la integración e interdependencia de los componentes de la APS: servicios de salud, la intersectorialidad y la participación social, comunitaria y ciudadana.

9.1.4 Estrategia: Mejorar en acceso y la equidad en los planes de atención a eventos atípicos, emergentes, reemergentes, inusuales o imprevistos de salud pública, mediante una gestión eficiente, apropiada y transparente a nivel nacional.

**Objetivos:**

- a) Fortalecer la respuesta institucional articulada y sostenible con base en sistemas de información y comunicación fiables y válidos, mediante una logística oportuna, efectiva y eficiente en situaciones atípicas de atención en salud.
- b) Contribuir a la disminución de inequidades en los determinantes sociales de la salud, mediante control social efectivo y transparente.
- c) Gestionar los riesgos ambientales y sociales como factores que puedan incidir en la emergencia o reemergencia de eventos de salud pública.

9.1.5 Estrategia: Garantizar la continuidad en el tratamiento y la integralidad de la atención de personas con trastorno mental, psicosocial o del comportamiento; apoyar su inserción laboral estableciendo conexiones entre actores, proporcionando el apoyo necesario tanto a empresas como a personas minimizando el estigma que existe sobre los problemas de salud mental en el trabajo.

**Objetivos:**

- a) Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano para impulsar la integración social y laboral de personas con trastorno mental, psicosocial o del comportamiento desde la estrategia de APS.
- b) Integrar y coordinar la prestación de servicios de APS con servicios asistenciales y sociales.
- c) Fortalecer conocimientos, herramientas y recursos prácticos para apoyar el abordaje del proceso de inserción social y laboral de personas con trastorno mental.
- d) Promover la coordinación entre el prestador primario y el componente complementario para la atención eficiente y resolutiva de personas con trastorno mental.

9.2 Línea: Seguridad del Paciente y atención segura

Esta línea en su desarrollo tiene en cuenta lo definido en:

Organización Mundial de la Salud, Banco Mundial, MSPS, IHI, JCI, EFQM, referentes citados.



Como se ha mencionado desde hace varios años, el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia ha impulsado una Política de Seguridad del Paciente desde la implementación de Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente y que se materialicen en incidentes y Eventos adversos, apoyado en documentos expedidos para su implementación, como la Guía técnica de Buenas Prácticas para la Seguridad del Paciente y los paquetes instruccionales.

No obstante, en el marco de un modelo de prestación de servicios de salud con diferentes niveles de complejidad y sistemas de alto riesgo, donde concurren múltiples procesos, los avances tecnológicos y técnico científicos de la atención en salud y los riesgos asociados para los pacientes y el talento humano en salud, aunado a la incidencia y prevalencia de enfermedades con alta carga de morbilidad, crónicas, traumáticas, reemergentes y transmisibles; hacen necesario fortalecer las estrategias tendientes a mejorar los entornos de seguridad de la atención, el conocimiento y habilidades a nivel individual e institucional reforzando el uso e implementación de las herramientas existentes, actualizaciones normativas y uso de nuevas tecnologías, así como el diseño de actividades dirigidas



a empoderar y comprometer a los agentes del SGSSS y poder así, contar efectivamente con instituciones seguras y competitivas a nivel nacional e internacional.

9.2.1 Estrategia: Promover la seguridad en la atención que se brinda a los pacientes y fomentar las mejores prácticas en los procesos.



Objetivos

- a) Promover la investigación en seguridad del paciente y el impacto de las acciones a partir de los diagnósticos existentes.
- b) Promover, desarrollar y fortalecer el conocimiento¹⁷ y la cultura de seguridad entre los profesionales, pacientes, usuarios y familias en cualquier fase del ciclo de la atención.
- c) Consolidar los resultados de calidad, producto de la gestión del riesgo e intervenciones colectivas y sistemáticas de las aseguradoras en Promoción de la salud, Prevención de la enfermedad y rehabilitación.
- d) Promover acciones articuladas y colaborativas en seguridad del paciente entre las aseguradoras y ETS, a partir de los riegos identificados en la caracterización poblacional y el diseño del Plan de Intervenciones Colectivas PIC.
- e) Sistematizar la atención coordinada, oportuna y segura de las redes integrales de prestadores de servicios de salud tendientes a disminuir la carga de la enfermedad en los diferentes territorios.
- f) Actualizar normas, documentos técnicos, lineamientos y la estrategia operacional de la seguridad del Paciente a partir de los resultados de los estudios realizados y mediante el uso de tecnología de punta.
- g) Reforzar la participación del gobierno de Colombia en eventos sobre seguridad de pacientes de las principales organizaciones internacionales como herramienta de referencia.
- h) Mejorar la experiencia de la atención de los usuarios con los servicios de salud prestados y las intervenciones en salud de los diferentes actores.
- i) Innovar en Seguridad mediante la actualización de los contenidos de la *Guía técnica de buenas prácticas en Seguridad del Paciente* con la ampliación de prácticas seguras para otros entornos de atención en salud y otras fuentes de complicaciones identificadas.

9.2.2 Estrategia: Diseño, concertación e implementación de campaña para disminuir prevalencias de eventos adversos prevenibles y proteger vidas en 5 años.



Objetivos

- a) Utilizar herramientas validadas, interactivas y útiles para la gestión interna de todos los agentes del sistema y su armonización con el diseño de campañas nacionales de Seguridad del paciente.
- b) Orientar estrategias priorizadas para mejorar la seguridad y proteger la vida de los pacientes de la ocurrencia de eventos adversos a partir de los datos validados.
- c) Fortalecer las prácticas seguras en la Prestación de los servicios de salud y sus diferentes modalidades con la integración de todos los actores.

9.2.3 Estrategia: Apoyo a las segundas víctimas de los eventos adversos.



En la actualidad no se cuenta con datos que permitan delimitar la magnitud del impacto de los EA en los profesionales, reconocidos en la literatura internacional como **segundas víctimas**¹⁸.

Se desconoce el número de profesionales afectados, la gravedad de las consecuencias personales, familiares y profesionales. No se han realizado estimaciones de los costes que para las instituciones implican las segundas víctimas.

¹⁷ [https://www.risk21.com/la-curva-del-olvido-formacion-prl-reducción-siniestralidad/](https://www.risk21.com/la-curva-del-olvido-formacion-prl-reduccion-siniestralidad/)

¹⁸ Profesional que participa en un EA inevitable y que queda traumatizado por esa experiencia o que no es capaz de afrontar emocionalmente la situación Wu AW. Medical error: the second victim. The doctor who makes the mistake needs help too. BMJ. 2000;320:726-7.



Es necesario conocer las acciones de apoyo a las segundas víctimas planteadas por las instituciones y su efecto tanto en APS como en otros niveles de complejidad; así como la disponibilidad de protocolos para una comunicación franca con las víctimas de EA.

Objetivos

- a) Contar con datos que permitan dimensionar la magnitud del impacto de los EA en el talento humano como segundas víctimas.
- b) Reforzar la cultura de seguridad en las instituciones y fomentar la comunicación franca con los pacientes que han sufrido un EA.
- c) Integrar al talento humano en salud y profesionales de APS y demás niveles de complejidad del componente complementario, en la estrategia de apoyo a segundas víctimas y desarrollar actuaciones en el marco de sus competencias.

9.2.4 Estrategia: Eficiencia con calidad y seguridad para el Paciente.



La Seguridad del Paciente como componente esencial de la calidad de la atención en salud, se fundamenta en la cultura de seguridad y en la prevención del error, que exige contar con equipos de salud entrenados que apliquen metodologías como protocolos y vigilancia activa de factores de riesgo que puedan provocar incidentes y eventos adversos, encaminándose a investigaciones de calidad, la innovación e implementación de acciones para disminuir el daño y el error, con la participación activa de todos los agentes e involucrados.

La gestión de Calidad en Salud comprende también la reducción del componente inapropiado de la atención; considerando que “*La utilización inadecuada de los recursos hospitalarios es una de las fuentes más importantes de incremento de los costos en la atención*”; incluye entonces, la eficiencia como pilar integrador de mejores resultados sin competir con la sostenibilidad financiera institucional; la contención de “costos de No calidad” es una de las estrategias con la cual un sistema de calidad, sin afectar la provisión de servicios que ofrece, tiene especial impacto en aquellas atenciones costosamente innecesarias o incluso perjudiciales para el paciente.

Respecto de la Evaluación de la Calidad observada, cabe mencionar que “*cuando durante el proceso de auditoría de la atención brindada, se utilizan criterios implícitos no basados en la evidencia por parte del auditor, puede llegar a desincentivar la utilización de los servicios adecuados o incluso a incentivar la subutilización de los servicios requeridos para brindar una atención adecuada, pudiendo incluso someter a riesgos innecesarios al paciente y amenazando su seguridad*”.

Es así como la “revisión de la utilización” se convierte también en una herramienta que permite garantizar que los servicios en salud que se prestan se usen de la manera más eficiente y que los pacientes reciban la atención que necesiten a través de métodos probados, suministrados por un proveedor de servicios idóneo y competente y entregados en un entorno adecuado. El resultado debe ser una atención de calidad de acuerdo con la mejor evidencia, eficaz y efectiva.

Objetivos

- a) Mejorar la eficiencia clínica y la contención de costos de no-calidad.
- b) Impactar la utilización inadecuada y mejorar el desempeño clínico.



9.3 Línea: La Mejora de la calidad desde las competencias y el desempeño del Talento Humano en Salud

Esta línea en su desarrollo, tiene en cuenta lo definido en:
Ley 1164/07, Ley 115 DE 1994, Ley 1438 de 2011, Ley 1751/15, Ley 1955/19, Leapfrog group (recomendaciones), Accreditation Canada. OMS – GBM. Política Nacional de Talento Humano en Salud¹⁹



Esta línea del PNMCS toma como referencia la importancia que tiene el talento humano como factor crítico para mejorar la salud de la población y lograr los objetivos del Sistema de Salud²⁰.

*"La atención de alta calidad no se puede brindar sin talento humano bien capacitado y motivado. Una estrategia clave para mejorar la calidad de la atención es, por tanto orientar la vinculación, contratación, retención y el desarrollo de profesionales con las competencias adecuadas."*²¹.

9.3.1 Estrategia: Impulsar la inclusión de la Calidad en salud, Seguridad del Paciente y humanización de la atención en las estructuras curriculares de formación para profesionales de la salud.



Objetivos

- Impulsar el enfoque de la Calidad en la Atención Centrada en las Personas, familia y comunidad, humanización y Seguridad del Paciente desde los niveles técnicos y de pregrado que favorezca la aplicación práctica e integración en la gestión en el campo laboral del Talento Humano en Salud, garantizando el respeto a la autonomía profesional.
- Promover la implementación de la cultura de "El cuidado de quien te cuida" desde los niveles básicos de formación.

9.3.2 Estrategia: Promover las redes virtuales de conocimiento, y fortalecer las relaciones colaborativas para el fomento del mejoramiento continuo.



Objetivos

- Apoyar al personal de salud, pacientes, familias y comunidades mediante formación de capacidades a pequeña escala en la mejora de la calidad, la promoción del intercambio de conocimientos, involucramiento de la comunidad y obtención de datos útiles.
- Diseñar planes de capacitación para el talento humano desde identificación de necesidades en Calidad de la Atención en salud con herramientas para nivel local, territorial y nacional.
- Promover la participación de otros sectores de la economía para la ampliación de las redes virtuales de conocimiento (Academia, medios de comunicación, judicatura, grupos de interés entre otros)

¹⁹ Política Nacional de Talento Humano en Salud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>

²⁰ Política Nacional de Talento Humano en Salud. Ministerio de Salud y Protección Social.

²¹ Groene O, Kringos D, Sunol R on behalf of the DUQuE Project. Seven ways to improve quality and safety in hospitals. An evidence-based guide. DUQuE Collaboration, 2014, www.duque.eu



9.4 Línea: Excelencia en la Atención

Esta línea en su desarrollo tiene en cuenta lo definido en:

Ley 1571 de 2015, ley 1955 de 2019,
Decreto 780/16 (A. 2.5.2.3.4.14),
Lineamientos de implementación
política Seguridad del Paciente,
Acreditación en Salud – Icontec



El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud PNMCS se orienta a la mejor experiencia y satisfacción de las personas, de su entorno familiar y de la comunidad. Uno de los objetivos es lograr niveles de excelencia en la atención, gestionando riesgos, promoviendo el uso eficiente de los recursos, mejorando la articulación y el desempeño de todos los agentes del sistema y el impacto en los resultados de salud.

El sistema debe adoptar medidas para fortalecer la gobernanza, la creación de consensos y propiciar un cambio en la cultura organizacional para fortalecer la calidad de los servicios. Se formulan y establecen fases escalonadas y adaptables a las distintas situaciones y prioridades, teniendo en cuenta los ámbitos locales, la participación de las partes interesadas y el apoyo en los sistemas de información e indicadores que permita su evaluación.

Se espera que la referenciación con las mejores prácticas fortalezca la calidad, humanización y seguridad de la atención y los niveles superiores de calidad, que permita equipararse internacionalmente y promueva la difusión de resultados en calidad y la rendición de cuentas.

9.4.1 Estrategia: Apoyar el desarrollo de competencias de las ETS, aseguradores, Prestadores de Servicios de Salud para el logro de niveles superiores de calidad.

Objetivos

- Mejorar el desempeño de los actores del sector en procesos críticos en las áreas en las cuales se han identificado deficiencias en función de los resultados del sistema y las mejores prácticas.
- Adoptar estándares superiores de calidad en salud para las Direcciones Territoriales de Salud.
- Promover la actualización, modernización e innovación de estándares de acreditación en manuales priorizados.
- Incrementar cobertura del Sistema Único de Acreditación a instituciones prestadoras de salud
- Apoyar la implementación de los estándares de mejoramiento de la calidad de nivel superior de forma gradual e incremental entre los diferentes agentes del SGSSS
- Promover líneas de Investigación y priorización de proyectos en instituciones acreditadas.

9.4.2 Estrategia: Promover la referenciación nacional e internacional que favorezcan la competitividad en calidad, humanización y seguridad de los agentes del sector.

Objetivos

- Consolidar el proceso de acreditación internacional de estándares del SUA para las instituciones cobijadas por este.
- Promover la acreditación en salud como estrategia priorizada para mejorar el desempeño de los agentes del sector en los aspectos propios de su rol y la consecución de niveles de excelencia.
- Impulsar la inclusión de los Centros de Excelencia como metodología de mejoramiento en procesos de investigación e innovación en cualquier área de la salud y todos los grupos poblacionales, en servicios o instituciones, para obtención de resultados comparables con los mejores referentes mundiales.



- d) Promover acciones colaborativas -plan padrino-, entre los referentes acreditados del país y los actores interesados en incrementar sus niveles de calidad en los procesos asistenciales y de apoyo administrativo.
- e) Fomentar el mejoramiento de la calidad, seguridad del paciente y humanización en el apoyo a la excelencia e innovación en el Sector Salud.
- f) Promover proyectos colaborativos con instancias internacionales para fortalecer la innovación, mejorar la espiral de la calidad y seguridad de los pacientes, así como la consecución de niveles de excelencia clínica y de gestión en salud.

9.4.3 Estrategia: Contribuir a mejorar la calidad en la atención en salud, mediante la disminución de la variabilidad no justificada de la práctica clínica.



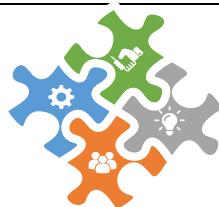
Objetivos

- a) Apoyar la implementación de procedimientos y herramientas de gestión clínica que incluyan la utilización sistemática de guías de práctica clínica e incorporen la trayectoria o vía clínica²²
- b) Analizar las condiciones organizacionales, institucionales y de prestación de servicios, así como los procesos desarrollados para la adopción e implementación de los protocolos de obligatorio cumplimiento y los procedimientos y herramientas de gestión clínica.
- c) Ofrecer orientación sobre el uso de guías de práctica clínica en la coordinación de la atención e identificar su grado de apropiación y uso.
- d) Focalizar esfuerzos en la unificación de criterios basados en la evidencia para el manejo de patologías y grupos de riesgo definidos.
- e) Disminuir la desigualdad en la utilización de los diferentes recursos en las áreas geográficas o entre niveles atención.
- f) Apoyar la racionalización del uso de los recursos del sistema mediante la contención de costos de no calidad
- g) Identificar oportunidades de mejora y desarrollar acciones estandarizadas que permitan el homogéneo y validado mejoramiento continuo de la calidad de la atención y la disminución de la variabilidad en la práctica.

9.5 Línea: Atención centrada en las personas, familia y comunidad

Esta línea en su desarrollo tiene en cuenta lo definido en:

OPS, OMS, Organizaciones que promueven la mejora de la calidad (Planetree, Instituto Avedis Donabedian), Institute of Medicine. Committee on Quality of Health Care in America.



Esta línea, guía a los diferentes agentes en el desarrollo de la Atención Centrada en Personas, familias y comunidades que implica reconocer el punto de vista de estos dentro de los procesos de planificación y gestión de la salud, en su propio contexto de vida y de cara a la configuración de las políticas de salud y prestación de los servicios y que se define como: *"Enfoque en el que la atención adopta deliberadamente el punto de vista de las personas, las familias y las comunidades y los*

²² Las ventajas de una organización basada en las trayectorias clínicas son una mejor estandarización de los procesos de atención, una mejor colaboración entre los clínicos, una reducción de la variabilidad y unos mejores resultados clínicos. Groene O, Krings D, Sunol R on behalf of the DUQuE Project. Seven ways to improve quality and safety in hospitals. An evidence-based guide. DUQuE Collaboration, 2014, www.duque.eu.



considera como participantes y beneficiarios de sistemas de salud; los servicios inspiran confianza y responden a sus necesidades y preferencias de manera humanitaria y holística. La atención centrada en la persona exige que las personas reciban la educación y el apoyo que necesitan para tomar decisiones y participar en la atención que reciben. Se organiza no tanto en función de enfermedades concretas, sino de las necesidades de salud y las expectativas de la persona”.²³

La humanización en salud, que a la vez está incorporada en este PNMCS como principio orientador y pilar fundamental en el despliegue de varias estrategias y objetivos, se describe vigorosamente en esta línea y en la orientación de sus productos; en armonización tanto con la Política Nacional de Humanización de la Salud como en el desarrollo de los ejes que impulsa en Ministerio de Salud y Protección Social del país.

9.5.1 Estrategia: Implementar el modelo de atención humanizada y centrada en las personas²⁴, familia y comunidad de manera articulada y participativa entre todos los agentes del sector.

Objetivos

- a) Garantizar una atención empática y efectiva en cualquier fase del ciclo de atención y por todos los agentes del sistema.
- b) Comunicar información completa, comprensible y oportuna, según necesidades del paciente.
- c) Fortalecer en el aseguramiento el enfoque de atención centrada en las personas, promoviendo la escucha de las preferencias y deseos de las personas y el reconocimiento del derecho a su autodeterminación.
- d) Empoderar a pacientes y usuarios desde su alcance, incorporar sus valores, conocimientos y aspectos culturales en la planificación y proceso de atención, así como fomentar la participación colaborativa y la toma de decisiones informadas.
- e) Generar competencias en los diferentes actores para la implementación del modelo de atención humanizada y centrada en las personas, familia y comunidad.
- f) Promover la colaboración de profesionales y contribución de los pacientes y familias en el desarrollo de políticas y programas, en la implementación y evaluación de estos, mediante el desarrollo y socialización de competencias, según su alcance.
- g) Fortalecer el reconocimiento y respeto de la dignidad de las personas, teniendo como marco de referencia los principios de la bioética.
- h) Orientar y fortalecer el conocimiento científico con las intervenciones basadas en la evidencia, integrando las perspectivas de las personas y el respeto a las mismas.

9.5.2 Estrategia: Impulsar la iniciativa “Paciente experto promoviendo su seguridad²⁵”.

Objetivos

- a) Promover el involucramiento efectivo y liderazgo de los pacientes y sus familiares en su autocuidado y el apoyo a la estrategia de Seguridad del paciente
- b) Implementar los lineamientos para el desarrollo, despliegue e impacto de la iniciativa Pacientes que promueven su Seguridad en los territorios.
- c) Difundir los logros de las estrategias de las actividades colaborativas nacionales e internacionales.

²³ What are integrated people-centred health services? Ginebra: Organización Mundial de la Salud (<http://www.who.int/servicedeliversafety/areas/people-centred-care/ipchs-what/en/>).

²⁴ “colaboración entre profesionales, pacientes y sus familias (si procede) para garantizar que las decisiones respeten las necesidades y preferencias del paciente y que los pacientes tengan la educación y el apoyo que necesiten para tomar decisiones y participar en su atención”. Institute of Medicine. Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st (2001)

²⁵ <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>



9.5.3 Estrategia: Fortalecer la humanización en la atención y servicios de salud a través de acciones colaborativas entre Entidades Territoriales de Salud, aseguradores y Prestadores en los territorios



Objetivos

- Consolidar nodos como laboratorios de humanización; conforme a la Metodología para la Cultura Colaborativa de Humanización en Salud, en departamentos priorizados.
- Generar conocimiento e información para la formulación de lineamientos de acuerdo con trabajo sistémico-colaborativo.
- Desarrollar habilidades y capacidades en el talento humano y en las instituciones de salud, que contribuya humanizar la gestión de las organizaciones.

9.6 Línea: Fomento de la Equidad con calidad

Esta línea en su desarrollo, tiene en cuenta lo definido en:
PND, OCDE²⁶, OMS, NQPS, BM.



El Ministerio de Salud y Protección Social ha venido fomentando la implementación de estrategias que conduzcan a la eliminación de las diferencias evitables en el acceso a los servicios de salud, llegando a zonas de difícil acceso, -territorializando la salud- a través de la optimización de infraestructura y del talento humano en salud con el uso de métodos, tecnologías y prácticas avaladas en los procesos de atención, disminuyendo brechas de oportunidad, acceso y seguridad entre los diferentes territorios del país, fomentando la equidad social, de género y de grupos vulnerables en los servicios de salud, para aportar en la adhesión y satisfacción de las personas, familia y comunidad.

9.6.1 Estrategia: Promoción de las modalidades de Telemedicina, Atención domiciliaria y Actividades de Telesalud para Mejorar la accesibilidad y resolutividad de los servicios de salud en zonas con limitaciones de acceso u oferta.



Objetivos

- Facilitar herramientas al personal de salud para proporcionar atención médica y supervisión remota a personas que lo requieran en condiciones ordinarias de prestación de servicios o en situaciones de eventos atípicos de salud pública.
- Facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta o de acceso a los servicios en su área geográfica.
- Apoyar el fortalecimiento de los sistemas de información y la adopción de soluciones digitales para la implementación de plataformas y aplicaciones para telesalud.

9.6.2 Estrategia. Impulsar la formación del talento humano en salud para la inclusión de la equidad social, de género y grupos vulnerables en los servicios de salud.



²⁶ https://stats.oecd.org/index.aspx?DataSetCode=HEALTH_STAT#



Objetivos

- a) Contribuir a la eliminación de barreras, obstáculos o disparidades en los factores relacionados con estado socioeconómico, edad, sexo, género, raza, etnidad, ubicación geográfica, migración, religión, naturaleza lingüística, política o cualquier tipo de inequidad.
- b) Sistematizar la identificación de brechas de equidad, vulneración de derechos, su socialización y gestión para la implementación integral y efectiva de mejoras en cada ámbito de la atención.
- c) Focalizar acciones para impactar diferencias sistemáticas y potencialmente corregibles en el acceso y la calidad de la atención.

9.6.3 Estrategia. Impulsar la identificación temprana de grupos poblacionales con riesgos en salud e incorporación de factores determinantes de la salud en el desarrollo de interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica.



Objetivos

- a) Impulsar desde las características de calidad en salud el intercambio de información clínica entre diferentes profesionales y plataformas tecnológicas, así como el acceso de los ciudadanos al contenido de su información de salud.
- b) Promover el uso de innovación de tecnologías, gestión de bases de datos a través de Big Data para análisis predictivos de condiciones de salud de la población según las estrategias definidas de transformación digital.
- c) Homologar y actualizar procesos de implementación y uso de nuevas tecnologías y capacitar al Talento Humano usuario de las mismas.

9.7 Línea: Fortalecimiento de la capacidad regulatoria para mejora en la gestión de Calidad en Salud.

Esta línea en su desarrollo tiene en cuenta lo definido en: Conpes 3446/06, Dec. 780/16. Parte 5, Título 1²⁷, Los Procesos Operacionales de la USNS. R. 1441/16. Acreditación en Salud ICONTEC



El mejoramiento de la calidad en salud abordado desde esta línea del PNMCS busca que adicional al cumplimiento de la reglamentación existente, se promuevan los procesos de autocontrol desde el alcance de los diferentes agentes, con el centro en las personas y la identificación permanente de aspectos que sean susceptibles de mejoramiento con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de usuarios, familias y comunidades; suscitando además esfuerzos armonizados con la promoción de actitudes y actuaciones de las personas y uso de elementos de evaluación y otras metodologías cuantitativas y cualitativas.

²⁷ Artículos 2.5.1.1.1 y subsiguientes



9.7.1 **Estrategia:** Dinamizar la calidad desde el fortalecimiento del marco de estándares existente que permita mejorar la actuación de IPS, Aseguradores, ETS, profesionales y usuarios en el contexto actual.



Objetivos

- a) Orientar y armonizar los estándares de habilitación de Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud y otras formas funcionales de atención integral; con los estándares de calidad existentes.
- b) Promover el desarrollo de estándares de Habilitación para las Direcciones Territoriales de Salud
- c) Apoyar el ajuste o actualización de los Manuales de estándares de Acreditación para las entidades del ámbito de aplicación del Sistema Único de Acreditación del SOGCS.
- d) Diseñar y socializar instrumentos para la implementación de herramientas de mejora (revisión de la utilización, grupos relacionados de diagnóstico, costos de no calidad, entre otros).
- e) Aportar al fortalecimiento de las capacidades institucionales de las ETS, Aseguradores y Prestadores bajo la orientación de acciones de asistencia técnica territorial.

9.7.2 **Estrategia:** Impulsar la actualización del Marco normativo o técnico la Calidad de la Atención en Salud según cambios en el contexto.



Objetivos

- a) Orientar la actualización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud o de sus componentes en el país, según cambios en el contexto y las lecciones aprendidas con la implementación en los últimos años.
- b) Impulsar el desarrollo de condiciones, requisitos y evaluación de centros de excelencia en Colombia mediante mecanismos efectivos y funcionales de articulación intersectorial.
- c) Apoyar la elaboración de procesos operacionales y definición de procedimientos para la actualización de normas relacionadas con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en salud o sus componentes y su relacionamiento con otros Sistemas de Calidad del País.

9.7.3 **Estrategia:** Promover la definición de mecanismos y estrategias para el mejoramiento de la eficiencia de la calidad en salud.



Objetivos

- a) Impulsar un programa de incentivos de reconocimiento social y empresarial para los agentes que demuestran un crecimiento, desempeño y mantenimiento de la mejora de la calidad en función de los resultados.
- b) Promover entre los agentes en los territorios la definición e implementación del portafolio de incentivos con alcance a las redes integrales de prestadores de Servicios de Salud.

9.8 Línea: Gestión de la información de Calidad en Salud

Esta línea en su desarrollo tiene en cuenta lo definido en: PNMCS 2016-2021, Resolución 256 de 2106, Decreto 780/16. Parte 5, Título 1²⁸.



²⁸ Capítulo 5 Sistema de información para la calidad Artículo 2.5.1.5.1 y subsiguientes.



Esta línea incluye el monitoreo, evaluación y comunicación del desempeño y resultados de los agentes del SGSSS, con el fin de que los ciudadanos puedan contar con información objetiva para garantizarles su derecho a la libre elección de los prestadores de servicios de salud y aseguradores y estimular así la competencia y referenciación por calidad entre los agentes del sector. Lo anterior a través de indicadores para el monitoreo de la calidad en salud, el fomento del adecuado uso de la información para el mejoramiento de la calidad en salud, así como la implementación efectiva de acciones propuestas en el presente Plan.

9.8.1 Estrategia: Impulsar la actualización periódica de las mediciones de la calidad de la atención a las instrucciones del Plan Nacional de Mejora de la Calidad..

Objetivos

- a) Promover la gestión de Calidad basada en hechos y datos.
- b) Orientar el desarrollo e inclusión de tecnologías de información en los sistemas y modelos de atención en salud, que garanticen la oportunidad, eficacia, eficiencia, seguridad y productividad en una era y cultura digital, que agregue valor y sustentabilidad a la gestión.
- c) Disminuir las brechas de información entre usuarios y los agentes del sector.
- d) Disponer de información relevante, fiable y de utilidad para los usuarios, tanto en la fuente (nivel de monitoría interna), como en usuarios intermedios y finales (Nivel de monitoría externa y nivel de monitoría del sistema), así como para la ciudadanía en general.
- e) Promover el fortalecimiento, dinamización, consolidación y uso de la información del Observatorio Nacional de Calidad de la Atención en salud y su utilidad tanto para la referenciación internacional como para la gestión de nodos entre los territorios del país.
- f) Armonizar estrategias institucionales con la estrategia nacional de comunicación y de rendición de cuentas que mejore su comprensión, participación y experiencia con el sector.
- g) Apoyar la definición de estrategias que proporcionen elementos a los usuarios para la escogencia de EPS o IPS (ordenamientos, premios, cartas de reporte, etc).

9.8.2 Estrategia: Armonización entre la estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Mejora de la Calidad de la atención en salud con las acciones de Inspección Vigilancia y Control para el fortalecimiento de la Calidad en Salud

Objetivos

- a) Fortalecer la mejora continua de calidad en salud desde el enfoque de evaluación, monitoreo, trazabilidad y auditoría proactiva e integral en el marco de las relaciones basadas en la confianza entre los agentes.
- b) Estimular la alineación entre las estrategias del PNMCS con las estrategias de las autoridades sanitarias a nivel territorial, de los aseguradores y los prestadores de atención en salud mediante la transferencia de información y vinculación del Organismo Nacional de Inspección, Vigilancia y Control.





10. Difusión y divulgación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud -PNMCS- 2022-2027

La difusión, comunicación y divulgación del presente plan, se llevará a cabo a través de “**Un plan que comunica**”, nombre con el que se designa al Plan de comunicación para la transferencia de conocimiento, generación de capacidades y la Asistencia técnica, donde se tendrá la participación de las diferentes áreas misionales asociadas a las líneas del plan de acuerdo con sus competencias técnicas para el respectivo despliegue y apropiación de contenidos del PNMCS 2022-2027 y en concordancia con la estructura del plan mismo, precisando algunas acciones, así:

- Diseño y desarrollo del plan interno y externo de comunicaciones del PNMCS 2022-2027
- Definición del cronograma del plan de comunicación y capacitación a los actores del SGSSS en armonización con el modelo de asistencia técnica, para el despliegue e implementación del PNMCS 2022-2027.
- Divulgación sistemática de contenidos de comunicación del PNMCS en el Observatorio Nacional de Calidad en Salud.
- Promover los mecanismos de participación entre los agentes a través de la promoción de resultados exitosos y lecciones aprendidas.
- Generación de espacios de participación social para aportar insumos en la siguiente actualización del Plan Nacional de Mejoramiento de Calidad de Colombia.

11. Evaluación del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud- PNMCS- 2022–2027

Adicional al monitoreo y evaluación del cumplimiento de los objetivos definidos en las líneas de acción que cada agente incluirá en su Plan Estratégico y Programa de Auditoría para el Mejoramiento continuo de la Calidad en Salud, se deberá reportar los indicadores de calidad de la reglamentación vigente (Resolución 256 de 2016 o la norma que modifique, adicione o sustituya), durante la vigencia del PNMCS 2022-2027. Así mismo, en el marco del monitoreo del Plan se deberá atender las indicaciones que emita este Ministerio para los reportes de las ETS ante el Minsalud respecto del seguimiento y evaluación a los agentes de su jurisdicción.

Los agentes, de acuerdo con sus ejercicios de evaluación o autoevaluación, identificarán las intervenciones para mejorar la calidad, realizarán el análisis e implementación de las acciones de mejoras respectivas. En el nivel de excelencia, los agentes podrán optar voluntariamente a la evaluación externa de acreditación o a la certificación de centros de excelencia según sus particularidades.



Las Entidades Territoriales de Salud realizarán evaluación y seguimiento de los progresos alcanzados por los aseguradores y Prestadores de Servicios de Salud, respecto de las líneas, estrategias y productos, mediante la utilización autónoma de indicadores, herramientas y/o métodos que proporcionen los insumos necesarios para ser incorporados en los reportes que las ETS deberán efectuar cuando se requiera, a las dependencias competentes del Ministerio de salud, que permitan la retroalimentación a los proveedores y la transparencia al público, la evaluación comparativa de resultados, el análisis de la eficacia en función de los costos o la evaluación de la efectividad de las intervenciones específicas en los diferentes ámbitos; información que podrá ser requerida por este Ministerio para revisión y análisis como insumo para la generación de política pública en el marco de la rectoría sobre el SGSSS.

Aunado al cumplimiento de su objetivo principal; el PNMCS 2022 – 2027 “*Salud con Calidad para todos*”, favorece la construcción de una alianza en pro de la calidad de la atención en salud, entonces el mismo, se medirá también en función de este propósito. Esta evaluación global deberá evaluar tanto el nivel de desarrollo de cada una de las líneas y estrategias que lo componen, como el grado de impacto global del Plan.

En todo caso, las evaluaciones y resultados serán objeto de referenciación competitiva y el desempeño e informes, públicos transparentes y comparativos incluyendo la rendición de cuentas a las partes interesadas.

Reconocimientos y premios.

Los Premios a la Calidad y reconocimientos al desempeño son estrategias que favorecen el Impulso de las políticas y planes de calidad en los sistemas de salud. Dar a conocer los esfuerzos de los agentes del sector salud que se traducen en mejores resultados, pueden ser el estímulo a las buenas prácticas y a los instrumentos utilizados para impulsar su desarrollo.

En este sentido, los logros alcanzados por los diferentes agentes que se identifiquen en la evaluación, monitorización y seguimiento del PNMCS 2022-2027, serán objeto de reconocimiento y premios a la calidad.

El Premio Nacional de Calidad tiene por objeto el reconocimiento de experiencias exitosas, innovación y aprendizaje colaborativo; en el presente plan se amplía el alcance a la gestión no solo de las IPS sino de todos los agentes del sector salud.

En el entendido que los premios no necesariamente tienen implicación económica, se promueven entre otros reconocimientos:

- ✓ Premio a la Innovación
- ✓ Premio a las mejores prácticas (Seguridad, Efectividad, adecuación, etc)
- ✓ Premio a la transparencia (Desarrollos de Comunicación)
- ✓ Premios especiales (otorgado a toda una trayectoria dedicada a la mejora de la calidad en salud, humanización y seguridad del paciente, APS, entre otros)

Tales menciones y reconocimientos podrán ser individuales, institucionales o para alianzas generadas en pro de la mejora de la Calidad de la Atención en Salud.



Otros reconocimientos formales y estructurados serán las certificaciones que podrán ser otorgadas a las organizaciones, personas y procesos que reúnan las condiciones establecidas, incluyendo los centros de excelencia y el otorgamiento de la categoría de acreditación, los cuales podrán ser objeto de incentivos.

Así mismo, se recomienda que las aseguradoras realicen contrataciones basadas en el desempeño con los proveedores y prestadores de servicios de salud como reconocimiento que permita promocionar e integrar las medidas para la mejora de la calidad.

PROPIUESTA NO CITAR



PARTE 2

GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS LÍNEAS Y ESTRATEGIAS DEL PNMCS

Este apartado pretende ser una herramienta de orientación, ayuda y consulta para los agentes. Las recomendaciones recogidas aquí no son de obligado cumplimiento, se trata de recomendaciones basadas en la revisión de la literatura y en la amplia experiencia que aportan instituciones y expertos temáticos.



En la presente sección se incluyen los niveles de calidad definidos en el numeral 7 (parte 1), especificando las actividades a realizar por los diferentes agentes del sistema de salud, siguiendo el modelo de escalonamiento y los niveles de cumplimiento **básico, óptimo o excelente** y dependerá de la decisión y grado de avance de cada agente la utilización de las actividades aquí descritas.

Para mejor comprensión, se recomienda la lectura de las actividades inicialmente por la columna de cada agente, según su nivel de avance -sentido vertical- y posteriormente su interrelación y participación con los demás agentes que se encuentren en el mismo nivel; es decir en sentido horizontal.

9.1 Línea: Atención Primaria en Salud con calidad

9.1.1 Estrategia: Promover la formación e información permanente del personal de atención primaria en salud (profesionales, gestores comunitarios de salud y personal de áreas administrativas) de manera ágil, dinámica, interactiva, amigable, integral, coherente, e integrada, para mejorar cobertura, resolutividad, calidad de los servicios, humanización e información a los usuarios.

Producto

- “**Capsul-APS**”: Desarrollo y promoción de contenidos cortos de formación y práctica virtual para mejora de actitudes y competencias del personal de Atención Primaria en salud (APS) para apoyar el compromiso de los pacientes con enfermedades no trasmisibles -ENT-.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios ²⁹
Básico	SNS/ETS: Sugiere priorización de temas y herramientas virtuales para promoción de la APS. Replica con sus vigilados los contenidos cortos de APS.	Enlaza y articula sus canales de comunicación y genera mecanismos para reproducir los contenidos cortos de formación e información de APS para capacitación de sus propias áreas y fortalecimiento de sus RIPSS	Establece mecanismos concertados con el equipo de APS (líderes, Profesionales, administrativos y gestores) para facilitar el acceso y utilización de los contenidos cortos de formación e información con periodicidad definida	Aporta retroalimentación útil para el despliegue de CapsulAPS y promueve la participación de otros usuarios
Óptimo	ETS: Desarrolla o apoya contenidos territoriales y diferenciales para transferir al personal de APS en herramientas interactivas.	Realiza seguimiento a la adherencia de contenidos divulgados en la red de prestadores. Diseña contenidos de formación e información a su red afiliada de acuerdo con su caracterización	Evaluá la efectividad de Capsul-APS para la mejora de los conocimientos en la estrategia y la prestación y promueve el involucramiento de pacientes.	Participa activamente en la apropiación de las prácticas de Capsul-APS según indicaciones y apoya estrategias de mejoramiento

²⁹ Sobre el usuario. Se deja este espacio para orientar el alcance del involucramiento y señalar actividades cuando sea factible.



		poblacional y los articula con SDS.		
Excelente	SNS/ETS: Evalúa el alcance de los contenidos cortos de APS a la comunidad y otros sectores de la economía en la jurisdicción, sugiere o dispone las herramientas virtuales necesarias para su despliegue.	Monitorea y muestra Impacto en la carga de morbi-mortalidad por ENT, en la satisfacción y empoderamiento de sus afiliados	Realiza intercambio de información con los demás actores y la red de sus propias Capsul-APS-documenta resultados en indicadores y demuestra mejora sostenida en impacto en ENT.	Recibe información periódica y propone acciones de mejoramiento desde la perspectiva colaborativa de pacientes y comunidad con los demás actores.

Hacia donde avanzar:

Hacia la aplicación nacional de contenidos cortos validados, unificados e implementables en los territorios con el uso de Cápsulas, alertas, tips, podcast, videos, bullets, etc desde las experiencias exitosas de los agentes y su publicación; La promoción de la autogestión y retroalimentación sistemática, la conformación de nodos virtuales y referenciación de contenidos y a la evaluación de la costoefectividad de las intervenciones virtuales de Capsul-APS.

9.1.2 Estrategia: Empoderar a los usuarios, para impulsar la atención primaria como un sistema confiable que está armonizado con los atributos de calidad y está en capacidad de resolver en gran proporción las prioridades de los eventos en salud dando respuesta a las características de la población y territorio que contribuya a la reducir inequidades en salud.

Producto

“**EMPODERADOS**” Guías prácticas de información y comunicación empática y assertiva de acuerdo con el alcance de los actores, adaptados a la realidad territorial, para hacer posible el avance en la mejora de la atención primaria en el país.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Coordina acciones para utilización e implementación de guías relacionadas. Participa en la Asistencia Técnica desde enfoque de mejora y acciones colaborativas en los actores de la región	Conoce y socializa las herramientas utilizadas para empoderamiento de usuarios en APS y armoniza sus procesos para integrar contenidos de APS en su gestión de riesgo de acuerdo con la Caracterización Poblacional.	Participa en asistencias técnicas y entrenamiento de profesionales de APS en esfuerzo comunicacional e integración de las recomendaciones de la guía y en las Rutas priorizadas.	Promueve la participación de los usuarios y aporta retroalimentación útil en la implementación de la guía
Óptimo	Promueve el diseño de estrategias territoriales e intersectoriales con usuarios para el logro del empoderamiento	Promueve el desarrollo y adopción y uso de guías ajustadas de acuerdo a las características socioculturales de la población. Realiza acciones colaborativas con su RIPSS para el mejoramiento de las herramientas dispuestas de empoderamiento de acuerdo con su caracterización poblacional	Organiza y participa en acciones colaborativas con usuarios y grupos de diagnóstico para promover “EMPODERADOS” en su prestación y rutas priorizadas.	Participa activamente en la apropiación de conocimientos y mejores prácticas según instrucciones y apoya estrategias de mejoramiento



Excelente	Desarrolla monitorización integral con actores de su jurisdicción y propone nuevas estrategias con enfoque territorial y diferencial.	Realiza evaluación directa de la percepción de los usuario frente al producto y promueve el estudio de impacto del empoderamiento en los usuarios y su relación con la mejora en la tendencia de indicadores.	Identifica aspectos a mejorar y realiza integración de mejores prácticas de manera articulada con Entidades encargadas del aseguramiento en salud y ETS	Recibe información periódica y propone acciones de mejoramiento para el fortalecimiento de la estrategia desde pacientes y comunidad.
------------------	---	---	---	---

Hacia donde avanzar:



Hacia la disposición de una guía territorial con contenidos uniformes de APS que oriente además las intervenciones en diferentes poblaciones a nivel urbano, rural y rural disperso y calidad para brindar información y capacitación a usuarios que facilite su eficaz involucramiento con la estrategia y acompañamiento a los agentes del Sistema y al entrenamiento y formación de multiplicadores en entornos de simulación virtual

Producto

- “**El complemento**”: Evaluación de la percepción de coordinación efectiva entre la APS y el componente complementario o la atención especializada en las redes integrales de prestadores de servicios de Salud RIPSS.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Orienta en el diseño de herramientas de evaluación para “ el complemento ” y mecanismos de implementación y Auditoria al cumplimiento por parte de aseguradoras y DTS Realiza auditoría periódica a la evaluación de la percepción de coordinación efectiva entre la APS y el componente complementario por parte de aseguradores, prestadores, de la propia ETS y ETS municipales	Aplica herramientas de evaluación de percepción de coordinación efectiva entre la APS y el componente complementario a los colaboradores y auditoría al cumplimiento por parte de su red de prestadores.	Participa en la aplicación de la herramientas de evaluación a los usuarios y comunidad y tamizaje en sus propios colaboradores	Participa activamente en la gestión colaborativa de mejora.
Óptimo	ETS: Realiza seguimiento a los avances del mejoramiento de la percepción de coordinación de APS y componente complementario, así como, socialización, retroalimentación e identificación de puntos críticos en su propia gestión.	Realiza seguimiento a los avances del mejoramiento de la evaluación de percepción del paciente en su red de prestadores, socialización sistemática de resultados e identificación de aspectos a mejorar.	Realiza seguimiento a los avances de percepción del paciente, e implementación de acciones de mejoramiento con enfoque en estándares superiores de calidad	Participa a través de la Asociación de usuarios en estrategias de mejoramiento, enfocadas en estándares superiores de calidad
Excelente	ETS: Logra mejora sostenida de la percepción en ETS municipales y propia – socialización y publicación de experiencias exitosas	Realiza seguimiento a la sostenibilidad de la mejora de la percepción del paciente en la red y EPS – Generación de nuevas estrategia colaborativas EPS- RIPSS-DTS para fortalecimiento de la coordinación entre APS y componente complementario.	Realiza seguimiento a la sostenibilidad de la mejora, documentación de resultados en indicadores. Participación en nuevas propuestas de articulación efectiva entre APS y componente complementario	Recibe información periódica sobre resultados de evaluación, apoya el mejoramiento desde la perspectiva colaborativa con los demás actores.



Hacia donde avanzar:

Al diseño y elaboración de herramientas para evaluación de coordinación funcional -efectiva entre la atención primaria y el componente complementario (Encuesta); a la compilación de información nacional validada, identificación de puntos críticos y factores de éxito y la promoción de la estandarización de mejores prácticas para la obtención de resultados con alcance a las Rutas Integrales de Atención en Salud y otras formas funcionales de organización para prestar servicios

9.1.3 Estrategia: Calidad en implementación de las rutas integrales de atención en salud que impulsan el desarrollo de la Atención Primaria en el país.

Producto

- “**Adecuación en APS**” Evaluar el desempeño y la adecuación **de la Atención Primaria en Salud** a partir de intervenciones en salud de detección temprana, protección específica, educación para la salud y atención para grupos de riesgo que se desarrollan en las RIAS priorizadas (Inicia: Ruta Materno – Perinatal).

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Promueve la aplicación de metodologías de evaluación y apoya el análisis de resultados SDS Entrenamiento en aplicación de metodología y AT a los actores de jurisdicción	Participa en asistencias técnicas de ETS y aplica metodología definida.	Participa en asistencias técnicas de ETS y aplica metodología	Promueve la participación de los usuarios y el aporta la información requerida
Óptimo	Realiza reporte y análisis de resultados en el territorio y adecuación de herramientas a contexto territorial, definición de municipios y actores para aplicación	Articula acciones colaborativas para implementación de mejoras en la práctica de APS de su red según hallazgos. Integra la gestión articulada de la calidad en la APS en su Red de prestadores.	Entrena a los profesionales que realiza APS en la integración de atributos de calidad y disminución de barreras en las actividades de la Ruta priorizada	Recibe información o entrenamiento para involucramiento en la APS
Excelente	Documenta, estandariza e Integra en el plan territorial de salud de las orientaciones de actividades integradas para fortalecimiento de APS.	Porpnde la eliminación de barreras de acceso e inequidades, soportada en indicador trazador. Resultados en salud documentados y tendencia a la mejora sostenida. Publicación de experiencias exitosas.	Monitorea permanente e identifica aspectos a mejorar Integración de mejores prácticas de manera articulada con Entidades encargadas del aseguramiento en salud y ETS	Participa en las orientaciones y actividades que se ajusten según resultado de metodologías utilizadas

Hacia donde avanzar:

Hacia herramientas estandarizadas que permitan evaluar el cumplimiento de los atributos de calidad en la atención primaria (acceso; longitudinalidad; integralidad; coordinación; referencia, orientación familiar y comunitaria) en todos los actores de SGSS; hacia el entrenamiento y capacitación en aplicación de metodologías basadas en evidencia, la definición de medios de reporte y análisis de resultados nacionales e Identificación de puntos críticos, publicación de resultados, referenciación competitiva y participación en estrategias colaborativas en el contexto internacional.

9.1.4 Estrategia: Mejorar en acceso y la equidad en los planes de atención a eventos atípicos, emergentes, reemergentes, inusuales o imprevistos de salud pública, mediante una gestión eficiente, apropiada y transparente a nivel nacional.

Producto

-  **“Sin Barreras”.** Expertos temáticos, estructuran, promueven y apoyan la incorporación de las características y atributos de calidad en salud y su orientación en los planes de acción que se diseñen en conjunto (Entidad Departamental o Distrital de Salud, con la Institución Prestadora de Servicios y las entidades responsables de pago o ADRES) para la inclusión de nuevas tecnologías, gestión de riesgos ambientales y sociales e inmediata reorientación en la prestación de servicios y reubicación de pacientes ante eventos extraordinarios de salud pública o aumento desmedido de demanda en los servicios.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>Convoca expertos técnicos del territorio, promueve acciones de gestión y coordinación intra e intersectorial, para lograr la atención integral de la población objeto</p> <p>Diseña las estrategias de IVC con enfoque territorial y de mejoramiento continuo en función de los resultados de implementación de los planes diseñados por los expertos.</p>	<p>Implementa las acciones definidas por los expertos y gestiona lo necesario en su red de Prestadores.</p> <p>Adecúa las estrategias y acciones a los aspectos críticos identificados según la caracterización de la población afiliada y de acuerdo con las comorbilidades definidas.</p>	<p>Recibe capacitación y entrenamiento en los planes diseñados por la mesa territorial de expertos e implementa las acciones de acuerdo con la población asignada</p>	Mantiene actualizados sus datos y promueve el uso de información validada, veraz y útil para toma de decisiones oportunas.
Óptimo	Realiza evaluación sistemática sobre el plan de trabajo definido por los expertos, generando las alertas y coordinando a nivel territorial las acciones de mejora a implementar en la función de IVC.	<p>Garantiza la calidad de la información suministrada para la programación masiva de acciones (vacunación o administración de tecnologías o medicamentos), realizando el cruce con las Bases de Datos BD disponibles (RUAF, Registraduría, etc) para evitar inconsistencias y errores en los datos.</p>	<p>Identifica aspectos de éxito, factores críticos y alertas en las acciones implementadas.</p> <p>Garantiza el cuidado y motivación del talento humano de acuerdo con sus particularidades y recursos.</p>	Cumple un rol activo en los mecanismos de participación ciudadana que han sido determinados por los agentes del sector según el plan definido por los expertos.
Excelente	<p>Gestiona en el territorio proyectos y estudios colaborativos para mejora continua en situaciones atípicas o extraordinarias de demanda de atención en salud.</p> <p>Comparte información y publicaciones de experiencias colaborativas en el territorio.</p>	<p>Comunica, capacita y gestiona permanentemente y de manera integral con ETS y red de Prestadores la implementación y sistematicidad de mejores prácticas para su población afiliada en situaciones atípicas.</p> <p>Realiza estudios propios, brinda información útil y participa en proyectos o actividades colaborativas según necesidad identificada en los territorios</p>	<p>Recopila y analiza sistemáticamente información, retroalimenta a los demás agentes del sistema para mejora de la efectividad del plan de acción territorial</p> <p>Participa en estudios colaborativos y en referenciación competitiva de garantía de la calidad en situaciones atípicas o extraordinaria.</p>	Promueve la Responsabilidad social y el ejercicio de respeto, colaboración, honestidad y autogestión con el plan territorial diseñado.

Hacia donde avanzar:

Hacia la conformación de una mesa técnica de expertos en Calidad (nacional, territorial o global) y la garantía de su disponibilidad ante situaciones atípicas o extraordinarias de atención en salud que promueva la investigación, innovación y desarrollo de soluciones nacionales, ajustadas a cada territorio y mejores prácticas de calidad y seguridad estandarizadas.

Hacia la definición de los lineamientos, políticas, roles y plan de acción de cada uno de los actores para responder ante situaciones atípicas de atención en salud que gestione la provisión de tecnologías



(vacunas, medicamentos u otros) con las mejores prácticas, de manera oportuna, accesible, segura, pertinente, efectiva y continua.

9.1.5 Estrategia: Garantizar la continuidad en el tratamiento y la integralidad de la atención de personas con trastorno mental, psicosocial o del comportamiento; apoyar su inserción laboral estableciendo conexiones entre actores, proporcionando el apoyo necesario tanto a empresas como a personas minimizando el estigma que existe sobre los problemas de salud mental en el trabajo.

Producto

- ✚ Proyecto “**INCLUSIÓN**”: Implementación de buenas prácticas y metodologías de trabajo intra e intersectorial para abordar el proceso de inserción sociolaboral de personas y colectivos con trastorno mental.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Emite instrucciones para elaboración del Proyecto INCLUSIÓN en su jurisdicción	Participa en la elaboración de Proyecto INCLUSIÓN y la definición del programa para implementación	Participa en la elaboración de Programa INCLUSIÓN y en la definición de actividades intra e intersectoriales	El usuario y familia participan en la elaboración de Programa INCLUSIÓN
Óptimo	Participa en Liderazgo colaborativo para el diagnóstico del tejido Empresarial en la jurisdicción y promueve el programa con acciones coordinadas y colaborativas entre los actores (Aseguradores y red de prestadores)	Organización de ruta de atención y participación en definición de posibles perfiles laborales a partir del diagnóstico según Caracterización poblacional. Integra en su red el proyecto INCLUSIÓN y realiza seguimiento con empresas	Implementa la ruta de atención a pacientes (Induce la demanda) se apoya en modalidades: presencial, telesalud, Telemedicina, Atención domiciliaria y participa en reuniones técnicas de seguimiento.	Apoya las acciones implementadas por DTS, Aseguradores y prestadores y promueve en la comunidad el conocimiento del programa.
Excelente	Monitorea las acciones y programas implementados en desarrollo del proyecto, estimula el mejoramiento continuo entre sus vigilados, publica experiencias exitosas y promueve la generación de nodos de INCLUSIÓN	Realiza acciones de mejoramiento conjuntas entre la RIPSS y las empresas participantes para ampliar la Inserción laboral de usuarios del programa INCLUSION	Propone nuevas estrategias e implementa niveles superiores de calidad en las acciones definidas. Demuestra impacto del programa y tendencia a la mejora y soporta resultados con indicadores.	Promueve la participación activa del usuario en los avances y nuevas propuestas. Inserción y el mantenimiento del puesto de trabajo.

Nota: Este producto se prioriza como punto de partida para implementar la estrategia y fortalecer la línea de acción y réplicar en otras poblaciones vulnerables, según las necesidades de la población en los territorios.

Hacia donde avanzar:

Hacia la elaboración de linemainetos para la **INCLUSIÓN** con la propirización de elementos de calidad en la APS y su integración al ámbito social y laboral de personas vulnerables (con trastorno mental, psicosocial o del comportamiento); con acciones participativas intra e intersectoriales.
A promover el desarrollo de proyectos intersectoriales para implementación territorial a partir de la validación de las mejores prácticas y experiencias exitosas para superar las barreras estructurales de atención integral a este grupo poblacional .



9.2 Línea: Seguridad del Paciente y atención segura

9.2.1 Estrategia: Promover la seguridad en la atención que se brinda a los pacientes y fomentar las mejores prácticas en los procesos.

Producto

✚ **¿Cómo está el clima?** Estudio para conocer el clima de seguridad del paciente en IPS, Aseguradores y Entidades Territoriales de Salud.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Incluye en sus procesos de Auditoria el cumplimiento de la encuesta de clima de Seguridad por parte de sus vigilados. ETS: Promueve la aplicación de la encuesta de clima de seguridad o la adaptación de la herramienta a las condiciones territoriales y verifica el cumplimiento periódico de la herramienta por parte de aseguradores, prestadores, la propia ETS y ETS municipales	Realiza aplicación de la encuesta de clima de seguridad a los colaboradores y auditoría al cumplimiento de aplicación por parte de su red de prestadores.	Lleva acciones integradas con los demás agentes y aplicación de la encuesta de clima de seguridad a los colaboradores y pacientes.	Responde encuesta de satisfacción y de experiencia en seguridad del paciente con los servicios
Óptimo	Realiza seguimiento y promoción de la mejora del clima de seguridad del paciente en las IPS, con enfoque en estándares superiores de calidad de las ETS municipales y propio.	Realiza ampliación de variables de la encuesta de acuerdo con su caracterización poblacional y Promoción de los avances del mejoramiento con enfoque en estándares superiores de calidad en su propia gestión y en red de prestadores.	Implementa acciones con enfoque en estándares superiores de calidad , seguimiento y retroalimentación permanente de los avances del mejoramiento del clima de seguridad del paciente.	Participa a través de la Asociación de usuarios en estrategias de mejoramiento, enfocadas en estándares superiores de calidad
Excelente	Promueve acciones colaborativas entre los actores de la región para sostenibilidad y mejora del clima de seguridad del paciente.	Implementa acciones de mejora del clima de seguridad del paciente en EPS a nivel nacional y la red contratada según aspectos identificados y orienta la desagregación eficiente en los territorios	Propone estrategias y acciones de mejora de manera integrada con ETS , aseguradores y pacientes Publica periódicamente el avance y la sostenibilidad de la mejora de su clima de seguridad.	Recibe información periódica sobre resultados y fomenta la participación activa de los usuarios y comunidades en la mejora del clima de seguridad de paciente.

Hacia donde avanzar:

Hacia el diseño y elaboración de la herramienta (Encuesta de clima de Seguridad del paciente de Colombia), la definición de un medio de reporte nacional, identificación de puntos críticos y publicación de resultados nacionales y la generación de recomendaciones de mejora según hallazgo nacional y por territorios.

Producto

- ➡ **Notificamos:** Implementación de un Sistema de Notificación (extra institucional) para aprendizaje de incidentes y Eventos adversos en Seguridad del Paciente.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Promueve la vigilancia con enfoque de cultura justa con alcance de los agentes del SSSS Apoya la construcción de Sistemas de Notificación intra y extra institucional para aprendizaje de incidentes y Eventos adversos en Seguridad del Paciente.	Participa activamente (revisa literatura y experiencias de otros aseguradores nacionales o actores internacionales) para apoyar la construcción de Sistemas de Notificación extra institucional y Aprendizaje de Seguridad del Paciente desde el rol de Gestión del riesgo en afiliados.	Brinda información de funcionamiento y lecciones aprendidas en diseños propios durante las diferentes fases de implementación.	Participa en grupos focales o estrategia definida para informar expectativas sobre sistema de notificación
Óptimo	Promueve la notificación de Incidentes y EAs en los territorios como apoyo al mejoramiento de la Calidad. Monitorea el reporte y la notificación en el territorio para identificación de aspectos críticos e implementación de acciones colaborativas.	Fortalece la cultura de seguridad y enfoque No punitivo en su propia gestión y en la de su red de prestadores. Capacita en el Sistema de Notificación y armoniza sus plataformas para el óptimo uso de la información. Mantiene los mecanismos de rendición de cuentas y auditoría de manera independiente, autónoma y separada de la gestión del sistema de notificación	Mantiene informados, capacitados y motivados a sus colaboradores en la cultura de seguridad y su fortalecimiento continuo Promueve la notificación voluntaria, veraz, sistemática y propositiva en el Sistema de Notificación institucional y extra institucional.	Recibe capacitación y articula el entrenamiento con los contenidos de "Paciente experto" descrito en estrategia 9.5.2 de este Plan.
Excelente	Apoya permanente y sistemáticamente entre los agentes del sistema para uso y utilidad del Sistema de Notificación y aprendizaje de Seguridad del Paciente.	Identifica aspectos relevantes a mejorar, correlaciona con notificación y aprendizaje de SP en su propia gestión y en la red en todas fases del ciclo de atención y diseña planes de acción colaborativa para mejora de la calidad a su población afiliada.	Realiza análisis comparativos e informa periódica y sistemáticamente los aprendizajes en SP desde la notificación y gestión interna reflejada en el sistema de notificación extra institucional	Promueve la notificación de aspectos de seguridad del paciente en el Sistema de Notificación según su experiencia y alcance en la plataforma tecnológica.

Hacia donde avanzar:

Hacia el diseño, desarrollo y puesta en funcionamiento del Sistema de Notificación Nacional para aprendizaje de incidentes y Eventos adversos en Seguridad del Paciente en Colombia; y posterior alineación con las iniciativas de la Organización Mundial de la Salud y con otras iniciativas a nivel internacional, para la referenciación comparativa y competitiva.

Producto

- ➡ **Global Trigger Tool:** Estudios locales para la detección de incidentes o eventos adversos mediante la revisión retrospectiva de registros clínicos, para orientar la gestión de la seguridad del paciente en los territorios del país.

Actividades:



Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Promueve en el territorio la aplicación de estudio Trigger Tool para fortalecimiento de las estrategias de Seguridad del Paciente en sus vigilados. Realiza Asistencia técnica, capacitación a los actores de su jurisdicción en la metodología del estudio.	Participa en asistencias técnica de ETS y acompaña aplicación de metodología en su propia gestión según caracterización poblacional y en la red de prestadores.	Participa en asistencias técnicas, propone muestra y ámbitos de aplicación y realiza metodología según planeación	Promueve la participación e información de los usuarios para validación de herramientas.
Óptimo	Adecuá herramientas a contexto territorial Define municipios y actores para aplicación	Propone acciones colaborativas para implementación de mejoras en su red de acuerdo con principales Eventos Adversos e incidentes.	Implementa iniciativas y planes de seguridad del paciente según resultados. Entrena a personal y profesionales en prácticas seguras específicas	Aporta la información requerida y apoya la construcción de barreras de seguridad en los diferentes ámbitos
Excelente	Realiza seguimiento sistemático, documentación, estandarización e Integración en el plan territorial de salud las actividades integradas para generar barreras según hallazgos en el territorio.	Implementa de acciones coordinadas con ETS y red de prestadores. Resultados en salud documentados y tendencia a la mejora sostenida en gatillos priorizados.	Integra metodologías de reporte de EAS e Incidentes, valida y realiza integración de mejores prácticas de manera articulada con Entidades encargadas del aseguramiento en salud y ETS.	Recibe información periódica sobre resultados y promueve entre pacientes familias y comunidades la mejora de la seguridad y la promoción del auto cuidado.

Hacia donde avanzar:

Hacia la realización de un estudio nacional Trigger Tool con herramientas propias (Priorización definición de gatillos, severidad y evitabilidad, muestra y ámbito de aplicación), identificación de aspectos críticos en el país y desagregado por territorios.

Producto

- **PREVEAS:** evaluación de incidencia y prevalencia de Eventos Adversos en aseguradores, en instituciones hospitalarias y en instituciones ambulatorias con utilización de la metodologías de Incidencia Nacional / IBEAS y AMBEAS.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	DTS: Coordina estudio de incidencia y prevalencia de eventos Adversos en el territorio; realiza asistencia técnica a EPS e IPS.	Apoya técnicamente el estudio de incidencia y prevalencia de eventos adversos en las IPS de su red que participan en el estudio	Desarrolla el estudio de prevalencia e incidencia de eventos adversos.	Son informados del estudio y consienten participar en el mismo
Óptimo	Analiza los resultados del estudio en el territorio, compara con fuentes de referencia y antecedentes de total nacional y promueve acciones colaborativas con los actores del territorio para impactar prevalencias	Realiza plan de acción a partir de resultados obtenidos ajustado a su población afiliada y de manera colaborativa con ETS, RIPSS y usuarios.	Implementa acciones de mejora articuladamente con ETS, aseguradores y pacientes y comunidad.	Participan en el plan de acción y mejoramiento desde la perspectiva de los pacientes.



Excelente	<p>Promueve el desarrollo periódico de estudios de incidencia o prevalencia de EAS según sus necesidades y desarrolla o adapta metodologías.</p>	<p>Gestiona su programa de seguridad según prevalencia.</p> <p>Realiza estudios periódicos de prevalencia o incidencia de EAS de manera coordinada con ETS y RIPS en población vulnerable o grupos de riesgo priorizados.</p>	<p>Prioriza la gestión de severidad y evitabilidad de EAs y</p> <p>Realiza estudios periódicos de prevalencia o incidencia de EAS de manera coordinada con ETS y Aseguradores</p>	<p>Promueve entre pacientes y comunidad la prevención de EAs desde su perspectiva y en apoyo a los actores del sector en la región</p>
-----------	--	---	---	--

Hacia donde avanzar:

Hacia un nuevo estudio de Incidencia y Prevalencia de Eventos Adversos en los diferentes ámbitos de la atención. Y el fortalecimiento de la estrategia de multiplicadores. Hacia la realización del estudio internacional colaborativo de prevalencia de eventos adversos y la orientación de las acciones de mejora a partir de los resultados.

Producto

- GTBPSP (2022): Impulsar la actualización de la **Guía técnica de Buenas prácticas en Seguridad de paciente** con la mejor evidencia científica e incorporación de nuevos contenidos (atención primaria, hogares de adultos, atención domiciliaria, Pandemia, tecnologías y temas identificados en los diagnósticos de SP realizados en el país) y mayores fuentes de complicaciones conocidas (tromboembolismo venoso), servicios (cirugía, UCI, urgencias, radioterapia), salud mental, enfermedades transmisibles endémicas y programas de salud pública (vacunación).

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>Emite instrucciones a los agentes del sector en su jurisdicción para fortalecer las prácticas seguras e implementarlas de acuerdo con el ASIS del territorio y la prevalencia de EAS.</p> <p>Evaluá cumplimiento de la implementación de las prácticas seguras y recomienda mejoras a los agentes</p>	<p>Implementa las prácticas seguras en su propia gestión y Apoya a su red de prestadores en el plan de implementación o actualización.</p>	<p>Capacita al TH, Socializa e Implementa las prácticas seguras aplicables según complejidad de sus servicios.</p>	<p>Se involucra en la implementación de prácticas seguras</p>
Óptimo	<p>Propone y participa en la priorización de temas a impactar (P.ej campañas de SP) y herramientas virtuales para la promoción de prácticas seguras.</p>	<p>Incluye en su gestión del programa de Seguridad del paciente los contenidos dispuestos por el Ministerio de Salud y Protección Social para capacitación de sus propias áreas y fortalecimiento de sus RIPSS</p>	<p>Realiza acciones conjuntas y colaborativas con la ETS y aseguradores para mejorar la cobertura en la implementación de nuevas prácticas seguras o fortalecer las existentes</p>	<p>Promueve la participación de los usuarios y aporta retroalimentación útil para el despliegue de prácticas seguras</p>



Excelente	<p>Emite instrucciones para el desarrollo de contenidos diferenciales en el territorio y socializa nuevas prácticas en seguridad del paciente con los agentes de la región.</p>	<p>Diseña contenidos de información de prácticas seguras a su población afiliada de acuerdo con su caracterización poblacional</p>	<p>Evaluá la efectividad de la implementación de las prácticas seguras, publica resultados y promueve el involucramiento de pacientes.</p>	<p>Participa activamente en la apropiación de las prácticas indicaciones y apoya las acciones de mejoramiento colaborativas</p>
------------------	---	--	--	---

Hacia donde avanzar:



Hacia el diseño de nuevos contenidos y la actualización de la guía técnica de Buenas Prácticas en Seguridad del Paciente Colombiana, el desarrollo de paquetes instructionales o herramientas pedagógicas para facilitar su implementación y la conformación de Nodos virtuales de referencia de contenidos de Buenas Prácticas en Seguridad del Paciente.

9.2.2 Estrategia: Diseño, concertación e implementación de campaña para disminuir prevalencias de eventos adversos prevenibles y proteger vidas en 5 años.³⁰

Producto

- Menos es más: Campañas territoriales para proteger vidas y reducir eventos adversos prevenibles; difusión sistemática y periódica de las actividades, metas y resultados de la campaña y protección de vidas.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>DTS: Dirige el diseño de la campaña en cooperación con los agentes de la región.</p> <p>Lidera la campaña Coordina y centraliza información de resultados a nivel territorial proporcionados por los diferentes agentes.</p>	<p>Participa en el diseño y la elaboración de la Campaña para proteger vidas de la ocurrencia de Eventos Adversos. Apoya y monitorea que su red de IPS entregue periódica y oportunamente la información con resultados de la campaña; coordina apoyo con las acciones de IVC.</p>	<p>Participa activamente en la campaña territorial para proteger vidas de la ocurrencia de Eventos Adversos.</p> <p>Envía periódicamente de acuerdo con cronograma, los resultados de la campaña a la ETS e informa a la EPS.</p>	<p>Recibe periódicamente información de resultados de la campaña y específicamente de su IPS y sedes integradas en red.</p>

Nota: Para este producto, solamente se precisa el nivels básico, para avanzar en los siguientes niveles cuando se establezca tendencia en la implementación.

Hacia donde avanzar:



Hacia la realización de la Campaña Nacional para proteger vidas y reducir eventos adversos prevenibles en 5 años, según las experiencias territoriales y su internacionalización.

³⁰ **Durante las hospitalizaciones que se llevan a cabo en países de ingresos bajos y medianos se producen cada año 134 millones de eventos adversos que provocan 2,6 millones de fallecimientos. (OMS, 2021)

**Los eventos adversos debidos a una atención poco segura son probablemente una de las 10 causas principales de muerte y discapacidad en el mundo. <https://globalhealth.harvard.edu>. Consultado en Feb 2021.



9.2.3 Estrategia: Apoyo a las segundas víctimas de los eventos adversos.

Producto

- “**IMPACTO**” Evaluación de la magnitud del impacto en los profesionales que prestan servicios de salud (segundas víctimas) y sus instituciones cuando se presentan eventos adversos (EA) en los pacientes.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	La SNS emite directrices y la ETS propone la aplicación de herramientas desde el alcance de IVC para la identificación de segundas víctimas en la región.	Participa en elaboración de herramientas de acuerdo con las particularidades de su RIPSS en los territorios .	Participa en elaboración de herramientas desde su experiencia y alcance de primera línea	Participa e encuestas como fuente de información para la elaboración de la herramienta
Óptimo	Realiza Asistencia técnica, capacitación y entrenamiento en aplicación de metodología a los actores de la jurisdicción	Participa en asistencias técnicas de ETS y acompaña aplicación de metodología en su red.	Participa en asistencias técnicas, propone muestra y ámbitos de aplicación y aplica metodología	Sus experiencias y necesidades son fuente para indagar factores complementarios
Excelente	Realiza análisis de resultados del territorio, compara con datos de referencia validados y establece estrategias colaborativas con los actores de la jurisdicción	Realiza diagnóstico de su red, Propone acciones colaborativas para implementación de mejoras en su red de acuerdo con principales necesidades del Talento humano	Identifica sintomatología prevalente. Propone estrategias de abordaje a segundas víctimas de acuerdo con sus recursos y particularidades	Participa en las acciones colaborativas para mejora del abordaje de las segundas y terceras víctimas desde su alcance

Hacia donde avanzar:

Hacia el Diseño y elaboración de herramientas nacionales : Encuesta estandarizada para identificación de segundas víctimas y los síntomas físicos, psicológicos y sociales más frecuentes derivados y el desarrollo de herramientas interactivas virtuales y otros mecanismos colaborativos, de intervención de ayuda a los profesionales en los territorios para disminuir el impacto de los EAS en las diferentes fases del ciclo de atención

9.2.4 Estrategia: Eficiencia con calidad y seguridad para el Paciente.

Producto

- “**PRU Departamental**” aplicación de la metodología Protocolo Revisión de Utilización PRU - Appropriateness Evaluation Protocol (AEP)- para identificar y reducir el uso inadecuado de la estancia hospitalaria en los territorios del país.

Actividades:



Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador
Básico	Emite instrucciones y convoca a los agentes en su jurisdicción para la realización de actividades integradas y promueve la elaboración de instrumentos en el territorio para el estudio (evaluación, definición de muestra, medios de reporte e indicadores)	Participa en elaboración de criterios de evaluación y sensibiliza a su equipo en la participación del PRU.	Participa en elaboración del PRU desde su alcance y experiencia.
Óptimo	Realiza Asistencia técnica a los agentes del territorio en aplicación protocolo	Participa en asistencias técnica de ETS y acompaña aplicación de protocolo en su red.	Participa en asistencias técnica, propone muestra y servicios de aplicación y aplica protocolo
Excelent	Realiza análisis de resultados del territorio, establece estrategias colaborativas con los actores de la jurisdicción	Realiza diagnóstico de su red, Propone acciones colaborativas para implementación de mejoras de acuerdo con principales hallazgos	Identifica ingresos y estancias inadecuadas. Propone estrategias de mejora de acuerdo con sus recursos y particularidades

Hacia donde avanzar:

- Hacia la Identificación de aspectos críticos a nivel nacional y por territorios y orientación de estrategias de mejora en calidad y seguridad del paciente estandarizadas.
- Hacia la publicación de experiencias exitosas y la promoción del nodo internacional de “Calidad y seguridad con eficiencia”

9.3 Línea: La Mejora de la calidad desde las competencias y el desempeño del Talento Humano en Salud

9.3.1 Estrategia: Impulsar la inclusión de la Calidad en salud, Seguridad del Paciente y humanización de la atención en las estructuras curriculares de formación para profesionales de la salud.

Producto

- ✚ **Un Propósito de CALIDAD:** Fortalecimiento de Calidad en Salud y Seguridad del Paciente desde las estructuras curriculares de formación del Talento Humano que mejoren la confianza en los actores y evidencie su compromiso y suficiencia técnica.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: Socializa a los agentes objeto de IVC, las directrices para la educación y formación del TH en calidad en salud y seguridad del paciente, involucrando a su TH. ETS: Replica en coordinación con los agentes de su	Capacita a su TH para el apoyo y despliegue entre las IPS y RIPSS, de los lineamientos para la formación y educación del TH, en los programas de calidad en salud y seguridad del paciente.	Socializa al cliente interno y partes interesadas, los lineamientos definidos para la educación y formación del TH en calidad en salud y seguridad del paciente	Recibe información y retroalimenta a la EPS e IPS, en las necesidades de mejora respecto de la calidad y seguridad de la atención. (punto de partida estrategias “paciente experto – La universidad del paciente”)



	competencia y las instituciones de educación y formación del TH en salud, en su territorio, la implementación de los programas de educación en calidad y seguridad del paciente.		e implementa planes y acciones para su cumplimiento, con alcance a herramientas digitales.	
Óptimo	SNS: Emite instrucciones para que los diferentes agentes objeto de su competencia, coordinen la implementación de los programas de formación en calidad y seguridad del paciente. ETS: Evalúa que entre los agentes de su competencia se coordine la implementación de la formación y educación al TH, sobre calidad y seguridad del paciente.	Capacita a su TH y apoya a las IPS de su red en la educación en calidad y seguridad del paciente, fomentando la articulación e integración de la red, con alcance a las IPS primarias y al componente complementario.	Evaluá los objetivos alcanzados con la implementación de los programas de educación y formación del TH en calidad en salud y seguridad del paciente, teniendo en cuenta los niveles y complejidad de los servicios y los objetivos acordados con las EPS y ETS.	Participa en las actividades específicas de educación, relacionadas con el acceso a los servicios, la adherencia a los tratamientos y programas de P y P, que contribuyan con la calidad y seguridad de la atención.
Excelente	SNS: Evalúa logros entre los agentes, de la formación y educación al TH, sobre calidad y seguridad del paciente. ETS: Evalúa y presta asistencia técnica a los agentes, para fortalecer la integración de las herramientas y aprendizajes alcanzados en educación en calidad y seguridad del paciente, con los objetivos e indicadores definidos, de acuerdo con la competencia de cada agente.	Evalúa el impacto global y en las IPS de su red, de los resultados e indicadores asociados con el mejoramiento de la calidad de la atención y seguridad del paciente, fomentando la implementación de mejores prácticas e involucramiento de los pacientes, familias y la disminución de brechas entre los entornos urbanos y rurales.	Establece objetivos graduales con las aseguradoras y ETS, evalúa el cumplimiento de indicadores que presenta en su rendición de cuentas, respecto del impacto de los programas de educación y formación del TH en calidad en salud y seguridad del paciente, teniendo en cuenta los servicios contratados, con alcance a la APS.	Participa y contribuye a las mejoras implementadas por las ETS, EPS e IPS respecto de la calidad y seguridad, convirtiéndose en replicadores al grupo familiar y usuarios, fomentando el acceso y uso adecuado de los servicios ofertados por los diferentes niveles e instituciones que los atienden.

Hacia donde avanzar:

Hacia un proyecto cooperativo entre el Ministerio de Educación, el Ministerio de salud y Protección Social, la Academia y centros de formación; para el diseño y desarrollo de lineamientos, programas curriculares integrales en pre y posgrado y extracurriculares según necesidades de formación para el aprendizaje efectivo con contenidos en calidad en salud y seguridad del paciente, que fomenten los conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidad colectiva, con alcance a la APS a nivel nacional que contribuya el logro de entornos favorables, empoderamiento de los pacientes y sus familias y la disminución de disparidades entre los territorios, zonas rurales y urbanas

9.3.2 Estrategia: Promover las redes virtuales de conocimiento, y fortalecer las relaciones colaborativas para el fomento del mejoramiento continuo.

Producto.

- “Todos aprendemos para todos”: Desarrollo e implementación de estrategias pedagógicas y contenidos de formación para desplegar y gestionar el mejoramiento continuo.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: informa e instruye a los agentes objeto de IVC, de la gestión del conocimiento como mecanismo para el mejoramiento de sus servicios, en el nivel de competencia correspondiente.	Promueve y coordina la participación de las IPS y RIPSS, en los espacios contemplados para generación de conocimiento relacionado con el	Socializa al cliente interno y partes interesadas, los mecanismos para la gestión de conocimiento e intercambio de información y mejores	Recibe información y divulga a los usuarios de las organizaciones conformadas, la participación en los observatorios a establecer para la



	ETS: Replica con los agentes de su competencia y en coordinación con ellos, los espacios observados y mecanismos establecidos desde la gestión del conocimiento para la mejora de la atención.	mejoramiento de la calidad de la atención.	experiencias en mejora de la calidad.	gestión de conocimiento.
Óptimo	SNS: Emite instrucciones y evalúa que los diferentes agentes objeto de su competencia, coordinen la implementación de espacios observados para el intercambio de conocimiento relacionado con la mejora. ETS: Replica con los agentes de su competencia y en coordinación con ellos, los espacios a generar para el intercambio de conocimiento y experiencias exitosas relacionadas con la mejora en la atención	Apoya a las IPS de su red, con alcance a los prestadores primarios y componente complementarios, en la conformación de nodos locales y territoriales y la participación en nodos nacionales para el mejoramiento de la calidad de la atención, en articulación con la ETS.	Implementa, participa y evalúa la gestión de su involucramiento en los diferentes espacios observados de gestión de conocimiento y comparte sus experiencias exitosas en los nodos donde participa.	Participa en los espacios observados que establezcan a nivel local, territorial y nacional, para los afiliados y beneficiarios del SSSS, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios que prestan los diferentes agentes.
Excelente	SNS: Evalúa logros entre los agentes y promueve su visibilización como experiencia exitosa de mejoramiento de la calidad de la atención. ETS: Evalúa y presta asistencia técnica a los agentes, para el logro de resultados y los difunde como experiencia exitosa para su visibilización y reconocimiento.	Evaluá el impacto global de los diferentes espacios observados de intercambio de conocimiento, de acuerdo con los objetivos concertados con las IPS de su red, visibiliza las mejores prácticas, fomenta el involucramiento de los usuarios y establece reconocimientos específicos.	Evaluá la implementación, resultados e impacto de sus experiencias exitosas o de aquellas adoptadas, los socializa en los nodos evidenciando la mejora de sus indicadores con alcance a la rendición de cuentas, promoviendo su reconocimiento social.	Reconoce, promueve y visibiliza las mejores experiencias que hayan contribuido con la calidad y mejoramiento continuo de los servicios que reciben en el ámbito local y territorial

Hacia donde avanzar:

Hacia la gestión del conocimiento como mecanismo para compartir información y mejores experiencias relacionadas con el mejoramiento continuo de los diferentes agentes, a través de redes de conocimiento, observatorio de calidad o tanques de pensamiento y fomentar mecanismos para visibilizar y reconocer experiencias exitosas que evidencien construcción de capacidades, apropiación, movilización y transformación de la mejora mediante actividades coordinadas entre la academia y agentes del SSSS.

9.4 Línea: Excelencia en la Atención

9.4.1 Estrategia: Apoyar el desarrollo de competencias de las Entidades Territoriales de Salud, Aseguradores, Prestadores de Servicios de Salud para el logro de niveles superiores de calidad.

Producto

✚ **Mejorar para ser los mejores:** Plan de acción integral para promover la implementación de acreditación en salud en la mejora institucional.

Actividades



Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: informa y emite instrucciones a los agentes objeto de IVC de su competencia, sobre ajustes normativos al SUA. Evalúa despliegue y coordina entre los diferentes entes de IVC. ETS: Realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia sobre los actos administrativos relacionados con el SUA, en su territorio.	Apoya la difusión de la normatividad relacionada con el SUA, entre las IPS y RIPSS de su red.	Socializa y difunde la normatividad actualizada al cliente interno y partes interesadas, realizando los ajustes pertinentes a sus procesos de mejoramiento.	Recibe información, participa y asume compromisos con el ajuste a los planes de mejoramiento desde el enfoque del usuario y familia.
Óptimo	SNS: Evalúa y emite instrucciones para que los diferentes agentes objeto de su competencia, coordinen la evaluación de la implementación de los lineamientos y los resultados obtenidos. ETS: Lidera y coordina la asistencia técnica para la difusión y evaluación de la implementación de lineamientos de fortalecimiento del SUA, entre los agentes de su territorio.	Apoya a las IPS de su red para el logro escalonado de resultados relacionados con la implementación de estándares de acreditación con alcance a las RIAS y establece reconocimientos de acuerdo con el nivel alcanzado.	Fortalece las autoevaluaciones y alcanza niveles superiores de calidad, con alcance a las RIAS, prestadores primarios y complementarios en concordancia con el dirección y planes operativos implementados por la gerencia y evidenciados en el cumplimiento de indicadores.	Participa en los planes de mejoramiento pertinentes, generados por las autoevaluaciones de acreditación y retroalimenta a las IPS, EPS y ETS para la mejora de la calidad de la atención.
Excelente	SNS: Evalúa logros, los socializa y hace recomendaciones para avanzar y alcanzar los resultados esperados, entre los agentes de IVC de su competencia. ETS: Evalúa, difunde y presta asistencia para el logro de los indicadores de acreditación definidos para los agentes de su competencia en el territorio.	Promueve en las IPS de su red mejoras para el logro de indicadores de acreditación trazadores que evidencien la gestión de la atención con alcance a las IPS, primarias y componente complementario en articulación con las ETS.	Establece estrategias, actividades y metas para el logro y sostenibilidad de los procesos de mejora y acreditación implementados, los socializa y difunde mediante rendición de cuentas con las partes interesadas.	Recibe información y participa activamente en la difusión entre los usuarios y familias de los logros alcanzados por el proceso de acreditación, propiciando la cooperación y contribución de los usuarios a la gestión de la salud poblacional e individual en su territorio.

Hacia donde avanzar:

Hacia el fortalecimiento del Sistema Único de Acreditación y actualización de la reglamentación con alcance a los agentes del SSSS y a los operadores que apoyan la gestión.

Al involucramiento de las entidades territoriales de salud y el fortalecimiento de su cultura de calidad

Al fortalecimiento de la confianza y legitimidad entre los agentes y la inclusión de niveles de excelencia en el reconocimiento de incentivos.

Hacia la mejora de la definición de los planes de calidad y la promoción de experiencias exitosas en Acreditación en Salud para su referenciación e integración al sistema de reconocimientos e incentivos

Producto

- ETSuperior: Impulsar la adopción e implementación de estándares superiores de Calidad de Entidades Territoriales de Salud con contenidos actualizados, modernos e innovadores.

Actividades



Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: Emite instrucciones para el cumplimiento de estándares con niveles superiores de calidad para ETS ETS: Socializa al cliente interno y partes interesadas, los estándares de nivel superior para su autoevaluación.	Apoya la socialización de los estándares de nivel superior de ETS, con las IPS de su red y usuarios.	Articula los componentes del SOGCS con los estándares de valor superior de las ETS, para el ajuste de sus planes de mejoramiento.	Recibe información general respecto de la reglamentación y actualización del niveles superiores de calidad para ETS.
Óptimo	SNS: Emite instrucciones y evalúa que las ETS cumplan con la autoevaluación con los estándares específicos, independiente de la decisión voluntaria de presentarse a la evaluación para el reconocimiento de niveles superiores de calidad. ETS: Realiza autoevaluaciones y establece planes de mejoramiento específicos para el cumplimiento de los estándares.	Apoya a las ETS en los procesos de autoevaluación y mejora, derivados de la aplicación de estándares superiores de calidad, específicamente respecto de la articulación de su gestión con la de la ETS.	Apoya los procesos de autoevaluación con estándares superiores de calidad en las ETS, contribuyendo corresponsablemente con las mejoras en la interrelación e integración de su propia gestión con las ETS.	Participa en lo pertinente, respecto de su corresponsabilidad con los requerimiento de los estándares que evalúen su involucramiento con los programas de las ETS.
Excelente	SNS: Evalúa logros de la ETS respecto del alcance de niveles superiores, promueve su visibilización y reconocimiento. ETS: Evalúa resultados de su gestión, como contribución de la herramienta mejora continua y los socializa con las partes interesadas.	Hace sinergia de sus planes de mejora con los definidos por las ETS, alineándolos con el valor agregado que aportan los estándares de niveles superiores, entre otros, para la articulación de los programas de P y P con los programas de Salud pública e intervenciones colectivas.	Evaluá la implementación de las mejoras e impacto de las estrategias y acciones realizadas, que contribuyen sistemáticamente con la gestión coordinada con la ETS, respecto de los planes, programas y servicios en el nivel territorial.	Contribuye y participa a través de las organizaciones de usuarios y programas en los que participan, en la gestión que articuladamente establezcan la EPS, IPS y ETS, en el ámbito local y territorial

Nota: Este Producto complementa y se armoniza según lo definido en los componentes del SOGCS.

Hacia donde avanzar:

Hacia coordinar la integración de la Entidades Territoriales de Salud ETS con la mejora continua en búsqueda de niveles superiores de calidad en salud; con estandares modernos, innovadores e integradores.

A definir lineamientos para el apoyo a los procesos de autoevaluación y presentación voluntaria de la ETS, para su reconocimiento en el marco del SOGCS y en articulación con el presente PNMCS.

9.4.2 Estrategia: Promover la referenciación nacional e internacional que favorezcan la competitividad en calidad, humanización y seguridad de los agentes del sector.

Producto

- PADRINOS:** Diseño y estructuración del plan padrino de IPS Acreditadas y aquellas en proceso de incrementar los niveles de calidad en su gestión.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: Promueve la implementación del plan padrino con enfoque territorial y diferencial a los agentes de su competencia ETS: Socializa mediante asistencia técnica a los agentes y acompaña a las ESEs con sedes integradas en red en la implementación de las	Apoya el liderazgo de las IPS acreditadas de su red y el involucramiento de esa red en la implementación del plan padrino	Se postula para participar en el plan padrino, informa a su EPS y ETS según corresponda.	Son informados por la IPS de la postulación para el plan padrino



	actividades del plan padrino definido			
Óptimo	SNS: Monitorea a los agentes de su competencia sobre los avances del plan padrino y los socializa. ETS: fortalece competencias de su TH para prestar asistencia técnica a los agentes con alcance a los privados	Apoya a las IPS de su red para participar en el plan padrino e informa a su red y usuarios	Participa en el plan padrino con énfasis en capacitación a líderes (TH) y mejoras de los procesos de gestión hospitalaria administrativa y asistencial teniendo como referencia los estándares de acreditación	Participa en los procesos de mejoramiento pertinentes
Excelente	SNS: Apoya la implementación del plan padrino co-liderado por las entidades acreditadas y centros de excelencia, evalúa interoperabilidad de los sistemas de información con los agentes para la difusión y socialización de resultados. ETS: Acompaña y apoya el plan padrino liderado por las IPS acreditadas y difunde mejores prácticas entre los agentes en su territorio	Promueve los niveles superiores en su propia gestión e incentiva a las IPS con mejores resultados para involucrarse en el plan padrino y proceso de acreditación voluntaria o su desarrollo como centro de excelencia.	Realiza ciclos de autoevaluación completa con los estándares de acreditación y voluntariamente solicita evaluación externa por el ente correspondiente.	Participa proactivamente en los procesos de autoevaluación con el liderazgo de la Asociación de usuarios

Hacia la definición de un Plan padrino entre entidades nacionales e internacionales para apoyar la referenciación mediante este plan.

A socializar el plan padrino a través de la asistencia técnica a las ETS y ESEs para su promoción y replica, priorizando las ESEs con sedes integradas en red.

A convocar e involucrar la participación y cooperación público privada y establecer nodos de entidades acreditadas y centros de excelencia para promover, ampliar el alcance y colíderar plan padrino con el apoyo de los diferentes agentes.

Hacia donde avanzar:

Producto

- ➡ **Un reto para todos:** Desarrollo de contenidos priorizados de estrategias enfocadas a la excelencia de la atención para procesos de cooperación técnica con instancias internacionales.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Apoya al organismo rector para la promoción entre los agentes objeto de su competencia, del desarrollo de estrategias de cooperación técnica internacional; para el fortalecimiento de la calidad en salud de sus vigilados y emite instrucciones. ETS: Realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia sobre el desarrollo de estrategias priorizadas en su territorio	Identifica y postula a los prestadores de su red para el desarrollo de las estrategias	El prestador seleccionado coordina con el asegurador y demás agentes su participación en la estrategias priorizadas	Son informados por la IPS sobre la participación en las estrategias priorizadas
Óptimo	SNS: Evalúa y apoya el desarrollo de las estrategias priorizadas por parte de los agentes de su competencia. ETS: fortalece competencias de su TH para liderar y coordinar la asistencia técnica para el desarrollo de las estrategias priorizadas	Promueve la mejora en su propia gestión y apoya a las IPS de su red para el desarrollo de la estrategia, evalúa avances y los socializa a su red y usuarios	Se involucra en la estrategia priorizada, selecciona y capacita al TH.	Es informado y participa en la estrategia para desarrollar habilidades para la mejora de la calidad de los servicios que reciben



Excelente	<p>SNS: Evalúa resultados, los socializa y realiza recomendaciones para el desarrollo de la estrategia priorizada por parte de los agentes de su competencia.</p> <p>ETS: Evalúa, difunde y presta asistencia para el desarrollo de la estrategia priorizada por parte de los agentes de su competencia en su territorio.</p>	<p>Identifica y selecciona a las IPS de su red con mejores resultados en los territorios y municipios, involucrándolas en nuevas estrategias priorizadas.</p>	<p>Identifica y selecciona el TH con mejor desempeño para incluirlo en la estrategia de fortalecimiento de sus competencias específicas.</p>	Orientan e informan a los usuarios de sus asociaciones, sobre los servicios y TH involucrado en la estrategia
------------------	---	---	--	---

Hacia donde avanzar:

Hacia establecer alianzas y desarrollar estrategias colaborativas con entidades internacionales de cooperación técnica y academia para fortalecer las competencias del TH en los territorios para la mejora de la calidad, oferta y resolutividad en los diferentes niveles del SGSSS y establecer escalonamiento gradual hacia la excelencia de la atención con el involucramiento de los usuarios.

9.4.3 Estrategia: Contribuir a mejorar la calidad en la atención en salud, mediante la disminución de la variabilidad no justificada de la práctica clínica.

Producto

- Me guío: Promoción de la utilización armonizada de GPC y/o recomendaciones clínicas basadas en evidencia, protocolos o procedimientos, para reducir la variabilidad en la práctica y contribuir a mejorar la calidad de la atención en salud.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>Evaluá la utilización de las GPC; orienta y capacita al TH en procesos de auditoría al cumplimiento de la normatividad según su competencia.</p> <p>ETS: Promueve la aplicación de las herramientas o instructivos, verifica el cumplimiento y hace seguimiento a aseguradores, prestadores, según aplique</p>	<p>Apoya la evaluación de uso y utilización de las recomendaciones de GPC y herramientas orientativas adicionales a los obligatorios normativos en su gestión y en su Red de Prestadores.</p>	<p>Recibe información y participa en la evaluación de uso y utilización de las recomendaciones de GPC , con aplicación de instrumentos en colaboradores y pacientes, según aplique.</p>	Participa en lo pertinente (adherencia, corresponsabilidad y consentimiento consensuado)
Óptimo	<p>SNS: Evalúa la aplicación de instrumentos y emite directrices para facilitar su implementación entre los agentes objeto de IVC de su competencia en los territorios .</p> <p>ETS: Realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia sobre el desarrollo de estrategias priorizadas para la implementación de GPC en su territorio</p>	<p>Aporta información de los resultados de auditorías externas relacionadas y la evaluación colaborativa de adherencia a guías en implementación.</p>	<p>Recopila y brinda información sobre la variabilidad identificada y su relación con la implementación de GPC.</p>	Participa, retroalimenta y brinda información según se requiera, en lo que compete al usuario y paciente.



Excelente	<p>Promueve acciones colaborativas entre los actores de la región para implementación de vías clínicas mapas asistenciales o herramientas equivalentes según priorización de la población.</p>	<p>Incluye en los procesos de conformación de las RIPSS la promoción y gestión de la priorización y el uso unificado de recomendaciones de GPC y herramientas orientativas para su población afiliada según caracterización poblacional y grupos de riesgos definidos.</p>	<p>Promueve transformación organizacional para disminuir la variación injustificada de la práctica Clínica mediante el uso de herramientas armonizadas con los requerimientos normativo. (la sola existencia de estas no es suficiente para asegurar la calidad de la atención ofrecida al paciente)</p> <p>Coordina con el asegurador y demás agentes su participación en los proyectos colaborativos para disminución de la variabilidad injustificada en la práctica clínica.</p>	<p>Recibe información periódica y fomenta la participación activa de los usuarios y comunidades en la mejora propuesta por los agentes</p>
-----------	--	--	--	--

Hacia donde avanzar:

Hacia el desarrollo de manuales, instructivos, orientaciones y/o instrumentos prácticos para armonizar las exigencias obligatorias normativas con la implementación de recomendaciones de GPC, protocolos o procedimientos, para optimizar el cuidado de los pacientes.

A utilizar las GPC de acuerdo con análisis de riesgos en la población y promover la implementación práctica y el uso integrado de las vías clínicas, mapas asistenciales o herramientas equivalentes según patologías definidas.

9.5 Línea: Atención centrada en las personas

9.5.1 Estrategia: Implementar el modelo de atención humanizada y centrada en las personas, familia y comunidad de manera articulada y participativa entre todos los agentes del sector.

Producto

“Empáticos” Diseño e implementación del modelo de atención humanizado y centrado en las personas AHCP, familia y comunidad con enfoque territorial, poblacional y diferencial.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>SNS y ETS: Participa en la construcción co-creativa del modelo y promueve la implementación de la atención centrada en personas, familia y comunidades entre sus vigilados.</p> <p>Diseña las estrategias de evaluación para efectividad en la implementación del modelo adoptado .</p>	<p>Diseña un modelo o participa co-creativamente en la estructuración y diseño del modelo ACP; promover su implementación y fortalecimiento de acuerdo con la caracterización poblacional</p> <p>Incluye actividades de sensibilización en la divulgación de la estrategia</p>	<p>Participa en el diseño del modelo de acuerdo con sus recursos, talento humano, cultura organizacional y experiencia de los usuarios.</p>	<p>Comparte sus experiencias, necesidades y expectativas como apoyo al diseño del modelo.</p>



Óptimo	SNS y ETS: Participa en la capacitación y promover acciones colaborativas entre los agentes de la región para la implementación de Empáticos	Alinea el servicio de información y de servicio al cliente al modelo Empáticos. Implementa instrumentos y mecanismos para detectar necesidades de mejora en la implementación en su propia gestión y con la RIPSS. Realiza actividades de evaluación de aprendizaje organizacional por ajustes en los procesos de atención IPS- EPS.	Fortalece competencias de los líderes institucionales y equipos de salud, sensibilizar e involucrar a todo el personal de la institución con el modelo <i>Empáticos</i>	Recibe información y socializa sobre la implementación del modelo AHCP- <i>Empáticos</i> y participar en las acciones de mejora a implementar
Excelente	SNS y ETS: Evalua y realiza seguimiento a indicadores propuestos. Realizar análisis de resultados del territorio, comparar con total nacional y establecer estrategias colaborativas con los actores de la jurisdicción y usuarios.	Realiza diagnóstico del impacto de empáticos en su gestión y la de la RIPSS. Proponer y participar en acciones colaborativas para implementación de mejoras de acuerdo con principales recursos y hallazgos	Fortalece la autoevaluación con foco en "empáticos". Participar y proponer estrategias de mejora de acuerdo con sus recursos y particularidades.	Participa en los planes de acción de los actores de la región y promueve la red de apoyo local a empáticos.

Hacia donde avanzar:



A homologar contenidos comunes a todos los agentes y diseñar un modelo Nacional para impulsar la atención centrada en las personas, familia y comunidad, en todos los aspectos del ciclo de atención (decisiones clínicas compartidas entre el usuario, sus familiares, los cuidadores y los proveedores de la atención)

Hacia diseñar e implementar la estrategia nacional de "formación de multiplicadores" en el modelo AHCP "Empáticos" y desplegar su práctica en los territorios a partir de los factores críticos de éxito identificados. A identificar aspectos críticos y orientar estrategias de mejora a nivel nacional y por territorios y promover la creación de la red internacional de Empáticos

Producto

✚ **"La calidad también es cosa de niños"** Evaluación de la calidad percibida por niños y adolescentes en todos los ámbitos y modalidades de atención.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS y ETS: Participa en el diseño de la encuesta y promueve su implementación	Participa en el diseño de la estrategia (propia o de la jurisdicción) y ajusta de acuerdo con su caracterización poblacional	Participa en el diseño de la encuesta (propia o de la jurisdicción)	Participa en grupos focales y en el diseño metodológico de la estrategia
Óptimo	SNS y ETS: apoya y participa en entrenamiento para aplicación, por los actores de jurisdicción, de la encuesta.	Participa en asistencias técnicas de ETS o realiza actividades de capacitación propias y acompaña la aplicación de metodologías en su red.	Participa en asistencias técnicas internas y/o externas, propone ámbitos de aplicación y muestra, así como aplicación de metodología	Recibe información sobre metodología de la aplicación de la encuesta en los territorios.
Excelente	Realiza análisis de resultados del territorio, compara con total nacional, establece estrategias colaborativas con los actores de la jurisdicción.	Realiza diagnóstico de su red, Propone acciones colaborativas para implementación de mejoras en la RIPSS de	Identifica aspectos a mejorar. Proponer estrategias colaborativas de acuerdo con sus recursos y particularidades para	Participa en las acciones colaborativas para mejorar la calidad observada y percibida desde su alcance.



		acuerdo con principales necesidades identificadas	mejorar la calidad de la atención brindada a niños y adolescentes	
--	--	---	---	--

Hacia donde avanzar:

Hacia el mejoramiento de la calidad de la atención que se brinda a niños y adolescentes del país con el fortalecimiento de la continuidad y coordinación en APS con alcance al componente complementario, apoyo emocional, información y comunicación de acuerdo con sus necesidades, presencia de familiares, acompañamiento en procesos críticos de la atención -inducción anestesia-, manejo de dolor, de acuerdo con los resultados de aplicación de encuesta "La calidad también es cosa de niños".

9.5.2 Estrategia: Impulsar la iniciativa “Paciente experto promoviendo su seguridad”³¹

Producto

- “**Dejamos de competir para poder Compartir**”: Red de pacientes expertos y familiares que impulsa la Seguridad de la atención mediante un trabajo coordinado e integral; contribuyendo de manera respetuosa y proactiva a la formulación de acciones dirigidas a promover la atención segura, centrada en las personas y apoyada en la mejora continua y sistémica.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS y ETS: Propone y valida iniciativa y emite instrucciones según el enfoque territorial y diferencial para que los diferentes agentes objeto de su competencia, coordinen la implementación de la red de pacientes expertos.	Incluye al “paciente experto promoviendo su seguridad” en su plan de mejoramiento e integra actividades para su implementación tanto en las acciones directas con la población afiliada como en la RIPSS	Incluye las actividades de paciente experto promoviendo su seguridad en la gestión de su cultura organizacional y el programa de SP, Capacita al talento humano según plan de DTS y aseguradores.	Participación activa e información de los usuarios para diseño de la estrategia y validación de herramientas
Óptimo	SNS y ETS: Promueve y facilita espacios de construcción colaborativa de prácticas desde la perspectiva de pacientes expertos y familiares en articulación con aseguradores y prestadores de la región.	Identifica ENT prevalentes en su población afiliada y pacientes expertos para integrar acciones con ETS y RIPSS	Integra activamente en su plan de acción diversas voces que tradicionalmente no han estado involucradas en los procesos de Seguridad del paciente y en manejo cotidiano de su propia patología	Brinda asistencia y respaldo a las iniciativas dirigidas a hacer oír la voz de los usuarios, ciudadanos, pacientes o cuidadores interesados en compartir experiencias y lecciones aprendidas, con el fin de mejorar la seguridad de la atención en salud.
Excelente	SNS y ETS: Desarrolla contenidos territoriales y diferenciales para ampliar la red de pacientes expertos	Implementa su propia “escuela” de pacientes expertos donde interactúan y formen a otros en manejo de su patología específica como en cultura de seguridad.	Evaluá la efectividad de la inclusión de la estrategia y documenta resultados en indicadores de impacto.	Promueve las acciones colaborativas con ETS, aseguradores y prestadores para ampliar la cobertura de la alfabetización con paciente experto para ENT específicas y en SP.

³¹ <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>



Hacia donde avanzar:

Hacia impulsar la iniciativa nacional de "Paciente experto promoviendo su seguridad" para fortalecer la gestión de la política de Seguridad del paciente y atención segura en el país y promover la conformación de redes virtuales de referenciación de este grupo de usuarios con la publicación y difusión de los logros alcanzados.

9.5.3 Estrategia: Fortalecer la humanización en la atención y servicios de salud a través de acciones colaborativas entre Entidades Territoriales de Salud, aseguradores y Prestadores en los territorios

Hacia donde avanzar:

A dar Continuidad en el fortalecimiento de los procesos, herramientas, metodología de Cultura Colaborativa e instrumentos establecidos en el PNMCS 2016-2021 y avance en la conformación de nuevos Nodos en desarrollo de la Política Nacional de Humanización y su implementación.

9.6 Línea: Fomento de la Equidad con calidad

9.6.1 Estrategia: Promoción de las modalidades de Telemedicina, Atención domiciliaria y Actividades de Telesalud con cumplimiento de las características de calidad en salud para Mejorar la accesibilidad y resolutividad de los servicios de salud en zonas con limitaciones de acceso u oferta.

Producto

- **Te Cuido donde estés:** Despliegue operacional con garantía de las características de calidad de la modalidad de Telemedicina y actividades de telesalud y su implementación en aseguradores y las RIPSS.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	Emite instrucciones según el enfoque territorial y diferencial para que los diferentes agentes objeto de su competencia, coordinen la implementación de TS o TM.	Incluye la telesalud y telemedicina en su modelo de atención y ajusta los procesos para la correcta integración y fortalecimiento de actividades tanto en población afiliada como en la RIPSS	Capacita al talento humano, reorganiza procesos y entrena en prácticas seguras para telesalud y Telemedicina.	Recibe información, participa en la implementación de TS y TM desde el enfoque del usuario (experiencia y necesidades) y su familia.
Óptimo	Participa en la implementación de actividades de telesalud en el Plan de Intervenciones Colectivas y Evalúa los resultados obtenidos en su propia gestión y en los agentes de la región.	Utiliza actividades de telesalud (teleorientación y teleapoyo) para ampliar de cobertura en planes y actividades de P y P y se apoya en la optimización y eficiencia de prestadores de referencia para mejorar oportunidad, acceso y continuidad en la atención de sus afiliados	Fortalece y complementa su modelo de atención con la inclusión de actividades de telesalud y la práctica de la telemedicina en sus procesos de atención y lo articula con los modelos de las EPS contratantes	Retroalimenta periódicamente a los agentes y participa desde su alcance en los planes de mejoramiento en la práctica de TS y TM.
Excelente	Evalúa y difunde el logro de la implementación de telesalud y telemedicina con enfoque diferencial e inclusivo en el territorio.	Estandariza la prestación de servicios individuales bajo la modalidad de telemedicina en cualquiera de sus categorías en la RIPSS, demuestra tendencia a la mejora en adherencia y experiencia del paciente.	Documenta resultados, amplía las estrategias, actividades y metas de mejora y las articula con ETS, aseguradores y usuarios.	Recibe información y participa activamente en la difusión de los logros alcanzados en la gestión de la salud poblacional e individual en su territorio. Entre los usuarios y familias



Hacia donde avanzar:

Hacia el desarrollo de lineamientos nacionales a partir de las estrategias departamentales, para la implementación segura de las actividades de telesalud y la práctica de la Telemedicina, según normatividad vigente y alcance de cada agente del SSSS.

Hacia la Integración de los resultados territoriales exitosos por la implementación de la TS y TM (P.ej. incremento de cobertura y resolutividad) en los premios de calidad definidos”

9.6.2 Estrategia. Impulsar la formación del talento humano en salud para la inclusión de la equidad social, de género y grupos vulnerables en los servicios de salud.

Producto

- “**Aulas de Equidad en salud**”: Contenidos de formación, información, práctica virtual y apropiación de inclusión de la equidad social en la práctica cotidiana (continuum clínico – administrativo) en todo el ciclo de atención.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador
Básico	SNS/ETS Convoca mesa técnica territorial para definir contenidos priorizados y herramientas de implementación territoriales y diferenciales de formación e información en equidad social	Fortalece el uso de sus canales de comunicación para reproducir contenidos de formación e información básica en equidad social definidos por la ETS o propios para capacitación de sus propias áreas y fortalecimiento de sus RIPSS	Establece mecanismos concertados con el equipo (líderes, Profesionales, administrativos y gestores) para facilitar el acceso y utilización de los contenidos (propios o compartidos con los demás agentes) de formación e información en equidad social con periodicidad definida
Óptimo	SNS/ETS Brinda asistencia técnica, entrenamiento y acompañamiento a propio personal y a los agentes en el territorio sobre el despliegue de las “aulas para la equidad”	Diseña contenidos propios adicionales de formación e información a su RIPSS de acuerdo con las brechas mas frecuentes identificadas y los articula con ETS cuando aplique.	Evaluá la efectividad de “ Aulas de Equidad en salud ” para la mejora de los conocimientos en la estrategia y la prestación y promueve el involucramiento de pacientes.
Excelente	SNS: Desarrolla mecanismos transparentes para hacer puntos de referencia de la calidad de prestadores y aseguradores ETS: Amplía el alcance de los contenidos de formación e información a la comunidad y otros sectores de la economía en la jurisdicción y dispone de la plataforma virtual.	Monitorea tendencia y muestra impacto en la mejora sostenida de la garantía de la equidad en su población afiliada.	Realiza intercambio de información con los demás actores y la red .documenta resultados en indicadores y demuestra mejora sostenida en impacto.

Hacia donde avanzar:

Hacia la disposición de contenidos Nacionales de formación e información en equidad social (Cápsulas, alertas, tips, podcast, videos, bullets); adaptados desde las experiencias exitosas territoriales y la promoción de contenidos priorizados según identificación de brechas de equidad en la calidad en salud del país.

Hacia la publicación de información relevante para documentar brechas de equidad social, de género y grupos vulnerables en los servicios de salud y las acciones de mejora implementada (Impacto en actitudes, patrones de comportamiento, utilidad de contenido, etc), evaluar la costo efectividad de las estrategias y promover la conformación de Nodos virtuales de referencia de contenidos de Aulas de Equidad en salud.



9.6.3 Estrategia. Impulsar la identificación temprana de grupos poblacionales con riesgos en salud e incorporación de factores determinantes de la salud en el desarrollo de interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica³².

Producto

⊕ **Gestión – HCE:** Gestión anticipada de los riesgos en salud e impacto en los factores determinantes para mejorar las condiciones de salud mediante el uso y las funcionalidades de la Historia clínica Electrónica Interoperable.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	A partir de la reglamentación interministerial del modelo de Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica (Art. 4 Ley 2015 de 2020) la SNS: informa y emite instrucciones a los agentes objeto de IVC de su competencia, sobre la reglamentación del modelo de Interoperabilidad de la Historia Clínica Electrónica ETS: Realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia sobre el desarrollo del modelo en su territorio.	Participa en asistencias técnicas e define el plan de acción para la implementación del modelo en su propia gestión y en la RIPSS.	Participa en las asistencias técnicas y realiza el plan de acción para implementación del modelo de HCE.	
Óptimo	SNS: Evalúa el desarrollo e implementación del modelo por parte de los agentes de su competencia. ETS: Lidera y coordina la asistencia técnica para el desarrollo e implementación de contenidos de identificación temprana de pacientes con riesgos en salud y factores determinantes de la salud definidos entre las EPS e IPS.	Participa en la integración homologada de contenidos en la HCE, mediante la identificación de los riesgos en salud y factores determinantes de la salud en su población afiliada. Promueve la Implementación y uso homologado de la HCE en su propia gestión y los prestadores de su Red integral.	Brinda a los demás agentes, información sobre las principales patologías que atiende, riesgos y determinantes de salud identificados para inclusión en HCE y su gestión. Promueve identificación y manejo precoz de los factores de riesgo.	Apoya la integración de la información para gestión de riesgos y determinantes en salud en la HCE en colaboración a los agentes de la región.
Excelente	SNS: Evalúa resultados, los socializa y hace recomendaciones para mejoras en identificación y manejo precoz de los factores de riesgo mediante el uso de HCE ETS: Evalúa, difunde y presta asistencia para el desarrollo de mejores prácticas e incentivos a los agentes de su competencia en el territorio	Promueve en las IPS de su red mejoras en la identificación y manejo precoz de los factores de riesgo y establece incentivos con base en los resultados obtenidos.	Establece estrategias, actividades y metas para mejorar los resultados a partir de la identificación y manejo precoz de los factores de riesgo de los usuarios atendidos.	Promueve el autocuidado de su salud y la aplicación de mejores prácticas en el manejo de sus factores de riesgo.

³² Ley 2015 DE 2020. por medio del cual se crea la historia clínica electrónica interoperable y se dictan otras disposiciones



Hacia donde avanzar:

- Hacia la definición de contenidos para análisis predictivos de Big – Data, identificación temprana de pacientes con riesgos en salud y factores determinantes de la salud a incorporar en a HCE mediante el uso de información estructurada.
- Hacia la promoción de acciones colaborativas entre EPS e IPS para prevención y gestión de factores riesgo.

9.7 Línea: Fortalecimiento de la capacidad regulatoria para la mejora en la gestión de la Calidad en Salud.

9.7.1 Estrategia: Dinamizar la calidad desde fortalecimiento del marco de estándares existente que permita mejorar la actuación de IPS, Aseguradores, ETS, profesionales y usuarios en el contexto actual

Producto

■ **Escalando con la mejora:** Implementación del modelo de escalonamiento y niveles de calidad basado en metas para los actores del sistema.

Nota: Los niveles de cumplimiento de la calidad para los productos definidos en este plan “básico, óptimo, excelente” fundamentan el escalonamiento de la calidad para los actores del sistema.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS/ETS: Ejerce IVC de acuerdo con sus competencias y coordina las instrucciones con los diferentes agentes para la gestión del mejoramiento de la calidad en las líneas definidas en este plan; previo cumplimiento de los criterios asociados a riesgo del Sistema Único de Habilitación en Salud obligatorios por parte de los Prestadores de Servicios de Salud y las Entidades responsables del aseguramiento en salud.	Cumple con el SUH y los criterios mínimos asociados al riesgo y apoya a los prestadores de su red para el cumplimiento de los ítems correspondientes a las líneas establecidas en este plan como foco de mejoramiento.	Cumple con el Sistema SUH y los criterios mínimos asociados al riesgo e incrementa los niveles de calidad escalonadamente según las líneas y estrategias priorizadas en esta PNMCS	Como fuente de mejora participa en las instancias correspondientes para la mejora de calidad de manera escalonada en los agentes del territorio.
Óptimo	SNS/ETS: Para el cumplimiento a los lineamientos definidos por el MSyPS emite instrucciones y coordina entre los diferentes agentes la mejora de la calidad de manera integral en el territorio. Lidera la mejora en su jurisdicción y presta apoyo y asistencia técnica para el cumplimiento de los objetivos propuestos.	Cumple con lineamientos e instrucciones del MS y PS y apoya a los prestadores de su red para el cumplimiento correspondiente.	Cumple lineamientos e instrucciones del MS y PS, de los agentes de IVC y pagadores, realiza autoevaluación y evidencia resultados de las mejores prácticas implementadas.	Participa en las instancias correspondientes para que los agentes cumplan con los lineamientos e instrucciones pertinentes.



Excelente	<p>SNS: Evalúa, el cumplimiento de la información trazadora definida por el órgano rector y emite instrucciones a sus vigilados.</p> <p>ETS: Se autoevalúa con estándares de nivel superior de calidad, evalúa y apoya a los agentes de su territorio para que cumplan con estándares superiores de calidad (acreditación, centros de excelencia o reconocimientos equivalentes).</p>	<p>Cumple con estándares superiores de calidad, establece indicadores específicos con su red, apoya a los prestadores para el cumplimiento tanto de los estándares acordados como los de acreditación, centros de excelencia o reconocimientos equivalentes.</p> <p>Apoya la presentación voluntaria a la evaluación externa para estos reconocimientos</p>	<p>Implementa niveles superiores de calidad, estándares de acreditación, criterios de centros de excelencia o reconocimientos equivalentes e implementa mejoras y toma decisión de presentarse voluntariamente a evaluaciones externas</p>	<p>Interviene en las instancias correspondientes para que los agentes cumplan con los estándares de calidad superior y participa en la evaluación externa, en caso que el agente decida presentarse a dicha evaluación.</p>
-----------	---	---	--	---

Hacia donde avanzar:

Hacia establecer lineamientos e instrucciones nacionales y homologadas para que los agentes implementen y desplieguen la gestión del riesgo, seguridad de la atención, gestión de tecnología, atención humanizada y centrada en las personas; realicen autoevaluación con estándares superiores de calidad y monitorean el avance del enfoque e implementación evidenciado en mejores prácticas.

Hacia promover y facilitar acompañamiento técnico para que los agentes se presenten voluntariamente a la evaluación de acreditación y centros de excelencia u otros reconocimientos equivalentes y demuestren valor agregado y mejores resultados de su gestión.

Producto

- ⊕ “Optimización de capacidades técnicas de los agentes”. Apoyar el fortalecimiento de las capacidades institucionales de las ETS, Prestadores, aseguradores y demás agentes, bajo la orientación de acciones de asistencia técnica territorial especializadas y articuladas que generen mejora en la respuesta ante situaciones de riesgo que afecten la calidad de la atención, bajo un enfoque preventivo y proactivo para promover el desarrollo en el territorio a través del uso eficiente de los recursos así como la provisión de servicios de salud que impacten en el bienestar y en el nivel de satisfacción de la población de manera permanente.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes y evalúa la gestión de las entidades territoriales.</p> <p>ETS: Crea las estrategias y formula proyectos para implementar su proceso de asistencia técnica a los agentes de su competencia, monitorea y evalúa la gestión por parte de los agentes en su territorio</p>	<p>Participa en las mesas técnicas colaborativas de mejoramiento para la planeación y priorización de problemáticas a abordar a través del proceso de Asistencia Técnica de las ETS.</p>	<p>Participa de las mesas técnicas colaborativas de mejoramiento para la planeación y priorización de problemáticas a abordar a través del proceso de Asistencia Técnica de las ETS.</p>	<p>Apoya desde las instancias correspondientes a la ETS, para el cumplimiento de la gestión territorial en relación con la participación de usuarios en los planes y programas de la DTS.</p>
	<p>SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes y evalúa ajustes implementados en la gestión del proceso de asistencia técnica bajo el criterio de gradualidad.</p> <p>ETS: Evalúa su proceso de asistencia técnica y realiza actividades para el fortalecimiento de las capacidades técnicas a los agentes de su</p>	<p>Facilita el cumplimiento de los aspectos a mejorar identificados por las ETS y promueve la articulación e integración de acciones entre los prestadores de su</p>	<p>Establece estrategias, actividades y metas para dar respuesta a los aspectos identificados mediante el fortalecimiento de su capacidad técnica y acciones articuladas con los demás agentes y monitoriza a través</p>	



	competencia; monitorea y evalúa la actualización de lo definido para los agentes en su territorio.	red y los diferentes agentes.	de indicadores de gestión definidos	
Excelente	SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica e identifica experiencias exitosas por parte de los diferentes agentes. ETS: actualiza su proceso de respuesta conforme a los resultados de la asistencia técnica a los agentes de su competencia, monitorea y evalúa la implementación de nuevas herramientas por los agentes en su territorio incluido el impacto generado en la población sujeto de atención y en la comunidad. Publica resultados y promueve la referenciación comparativa con otras ETS y entre los agentes del territorio.	Implementa nuevas herramientas en sus procesos, promueve la implementación de mejores prácticas en su red y apoya su gestión identificando experiencias exitosas destacadas	Implementa controles y mejora los resultados alineados con las necesidades del territorio, publica resultados de impacto ante la ETS y demás agentes y participa en procesos de referenciación comparativa.	

Hacia donde avanzar:

Hacia el fortalecimiento del Modelo de Asistencia técnica existente, para apoyar la gestión de las entidades territoriales y a través de ellas a los demás agentes en los territorios, mediante el proceso y acciones de asistencia técnica que enfatice en la obtención, medición de resultados y el uso de esta información.

Hacia identificar aspectos a mejorar y factores de éxito en la gestión del proceso de asistencia técnica de las ETS y el impacto en los territorios y promover la implementación de las mejores prácticas con criterio de gradualidad.

9.7.2 Estrategia: Apoyar e impulsar la actualización del Marco normativo o técnico de la Calidad de la Atención en Salud según cambios en el contexto.

Producto

- La **Calidad se articula:** Estimular la armonización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, sus componentes o documentos técnicos para implementación con el plan nacional de Mejoramiento de Calidad.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes monitorea y evalúa la implementación de los lineamientos del PNMCS 2022-2027 con la operación del SOGCS por parte de los diferentes agentes. ETS: Actualiza sus procesos de autoevaluación de los componentes obligatorios y específicos del SOGCS y su optimización con la implementación de los lineamientos del PNMCS. Realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia en el marco de la IVC, monitorea y evalúa la implementación de las mejoras de Calidad según reglamentación y lineamientos técnicos por parte de los agentes en su territorio.	Implementa lineamientos del PNMCS y armoniza con el cumplimiento de los componentes del SOGC en su interior, según su alcance y aplicación y apoya la implementación entre su red de prestadores.	Implementa lineamientos del PNMCS que le sean aplicables y armoniza con el cumplimiento de los componentes del SOGC, adopta las herramientas pertinentes y realiza los ajustes correspondientes en la estructura y procesos, enfocado a la obtención de resultados superiores de calidad.	Participa mediante las instancias correspondientes de cada agente, en lo pertinente respecto de la implementación del PNMCS y el SOGC y realiza retroalimentación como fuente de mejoras.



Óptimo	SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes para la implementación de estándares superiores de calidad, procesos autoevaluativos y de evaluación externa, por parte de los diferentes agentes de su competencia en el territorio. DTS: actualiza su proceso de autoevaluación con estándares superiores de calidad y realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia en el marco de la IVC, monitorea y evalúa la actualización de lo definido para los agentes en su territorio.	Implementa y ajusta los procesos de autoevaluación con estándares superiores de calidad y estrategias y objetivos del PNMCS vigente a su interior y apoya la implementación entre su red de prestadores.	Implementa y ajusta la autoevaluación para la mejora gradual con estándares superiores de calidad, apoyándose en sistemas de información válidos y confiables.	Participa en las instancias correspondientes de cada agente, retroalimentándolos para el mejoramiento de los diferentes componentes, según aplique.
Excelente	SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes; evalúa avances en la descentralización y diferenciación territorial, fortalecimiento del TH, participación ciudadana y de otros agentes e incentivos a la mejora. DTS: Gestiona, desarrolla y fortalece su proceso de descentralización y mejora de su capacidad diferencial, evalúa fortalecimiento del TH, participación ciudadana e incentivos que involucren a los agentes de su competencia en el marco de la IVC.	Implementa mejoras para su gestión, participa en cooperación con otros agentes en el desarrollo diferenciado de su territorio, el fortalecimiento del TH, participación de la ciudadanía y desarrollo de incentivos, con alcance a su red de prestadores.	Implementa y participa en las mejoras de acuerdo con su competencia, aportando a los resultados y estrategias diferenciadas del territorio con alcance a los usuarios, el TH, la cooperación intersectorial y el reconocimiento de incentivos.	Fortalece la participación ciudadana en el sistema a través de las instancias correspondientes de cada agente, apoya y sugiere reconocimientos a las instituciones y al TH.

Hacia donde avanzar:



Hacia la actualización, modernización y efectiva articulación del SOGCS o sus componentes, y la innovación en los lineamientos para el desarrollo y gestión de Calidad dirigidos a los diferentes agentes del sistema. Hacia el despliegue del enfoque de gradualidad, soportado en la suficiencia, pertinencia, validez y confiabilidad de los sistemas de información; alineados con las estrategias y objetivos del PNMCS.

Producto

- **Evaluar para innovar:** Apoyar la modernización y actualización del modelo evaluativo de la acreditación en salud del SOGCS y el desarrollo y definición del modelo basado en elementos medibles y metodología de trazadores

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	SNS: Participa en la actualización del modelo de operación y autoevaluación por parte de los diferentes agentes objeto de la acreditación. Solicita información general sobre los modelos evaluativos implementados por los entes acreditadores. Una vez el ente rector actualice el modelo evaluativo emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes y evalúa. DTS: Una vez el ente rector actualice el modelo evaluativo actualiza su proceso de autoevaluación de acreditación y realiza asistencia técnica a los	Implementa el modelo operativo y evaluativo de acreditación a su interior y apoya la implementación entre su red de prestadores.	Implementa el modelo evaluativo de acreditación en salud, adopta las herramientas pertinentes y realiza los ajustes correspondientes en la estructura y procesos, enfocado a la obtención de resultados superiores de calidad.	Participa mediante las instancias correspondientes de cada agente, en el mejoramiento del modelo de acreditación y realiza retroalimentación como fuente de mejoras.



	agentes de su competencia en el marco de la IVC, monitorea y evalúa la implementación del modelo por parte de dichos agentes en su territorio.			
Óptimo	SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes y evalúa ajustes implementados en los procesos autoevaluativos y de evaluación externa, por parte de los diferentes agentes objeto de la acreditación. DTS: actualiza su proceso de autoevaluación de acreditación y realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia en el marco de la IVC, monitorea y evalúa la actualización de lo definido para los agentes en su territorio.	Implementa y ajusta los procesos de autoevaluación de acreditación a su interior y apoya la implementación de los ajustes entre su red de prestadores.	Implementa y ajusta el modelo de autoevaluación de acreditación en salud, adopta las herramientas pertinentes y realiza los ajustes correspondientes.	Participa mediante las instancias correspondientes de cada agente, en el mejoramiento y ajuste de los procesos de autoevaluación pertinentes.
Excelente	SNS: Emite instrucciones, realiza asistencia técnica a los diferentes agentes; evalúa implementación de nuevas herramientas de autoevaluación y evaluación de acreditación, por parte de los diferentes agentes. DTS: Actualiza su proceso de autoevaluación de acreditación y realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia en el marco de la IVC, monitorea y evalúa la implementación de nuevas herramientas por los agentes en su territorio.	Implementa nuevas herramientas en sus procesos de autoevaluación de acreditación y apoya la implementación entre su red de prestadores.	Implementa nuevas herramientas en sus procesos de autoevaluación de acreditación en salud, divulga y comparte resultados superiores de calidad.	Participa mediante las instancias correspondientes de cada agente, en la implementación de nuevas herramientas de mejora, de acuerdo con la pertinencia y según aplique.

Nota: Este producto requiere de la actualización previa del Modelo evaluativo por parte del Ministerio de Salud y Protección Social para lograr la implementación de las acciones descritas en los diferentes agentes.

Hacia donde avanzar:

Hacia la actualización y modernización del modelo de operación y procesos evaluativos de la Acreditación en salud y el establecimiento de lineamientos que agreguen valor a los procesos de mejora a las entidades objeto de la acreditación y los entes acreditadores.

Producto

- El centro es la excelencia: Apoyo a la Reglamentación y Estandarización de los procesos de desarrollo y evaluación de centros de excelencia que permitan su despliegue.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
----------------	---------	------------	-----------	----------



Básico	Informa y emite instrucciones sobre la reglamentación de los centros de excelencia a los agentes objeto de IVC de su competencia, Realiza Asistencias técnicas, ejerce IVC de acuerdo con sus competencias y apoya a sus respectivos agentes en su conformación como centro de excelencia.	Promueve el desarrollo de centros de excelencia en su RIPSS en los diferentes niveles del ciclo de atención y de acuerdo con su caracterización poblacional.	Participa en asistencias técnicas, Capacita a su talento y plantea acciones para conformarse como Centro de excelencia Cumple con los criterios definidos para la conformación de centros de excelencia.	Participa según su experiencia y alcance en la implementación de centros de excelencia.
Óptimo	SNS: ejerce IVC, emite instrucciones y coordina apoyo entre los diferentes agentes, para el cumplimiento de los lineamientos definidos por el MS y PS . DTS: cumple con lineamientos del MS y PS, ejerce IVC de acuerdo con sus competencias y apoya a sus respectivos agentes	Acuerda mecanismos de contratación y pago que agreguen valor, según resultados y metas cumplidas. Apoya a los prestadores de su red para el cumplimiento de los estándares definidos para Centros de excelencia de acuerdo con las necesidades de su población afiliada.	Promueve y fortalece la transformación cultural; alinea sus estrategias, iniciativas y acciones de calidad hacia el cumplimiento de niveles superiores y demuestra resultados como centro de excelencia	Participa como fuente de mejora en las instancias correspondientes para que los agentes cumplan con los lineamientos e instrucciones pertinentes.
Excelente	Promueve en los diferentes agentes la auditoría y evaluaciones en los diferentes niveles con estándares superiores para lograr configurarse como CE. DTS: Evalúa y apoya a los agentes de su territorio para que cumplan con estándares de centros de excelencia o se complementen con la acreditación y se presenten voluntariamente a la evaluación que aplique.	Fortalece su componente complementario con CE y estandariza. Incentiva a los prestadores de su RIPSS en desarrollar diferentes centros de excelencia según su avance Realiza acciones colaborativas con ETS y RIPSS para ampliar número y cobertura de CE en los territorios.	Demuestra impacto según indicadores trazadores definidos Implementa las acciones para dinamizar y complementar el centro de excelencia y la acreditación en salud Participa en las acciones colaborativas con ETS y EPS para desarrollar otros CE en su organización.	Interviene en las instancias correspondientes para que los agentes cumplan con los estándares de calidad.

Hacia donde avanzar:



Hacia la expedición de la reglamentación, instrucciones de operación y requisitos para las entidades que serán certificadoras y para los centros de excelencia en el país.

A impulsar la gestión cooperativa entre los agentes para el desarrollo de centros de excelencia en los territorios y promover su inclusión en los mecanismos de contratación con EPS

Hacia el fortalecimiento del mejoramiento continuo de la calidad con la promoción de centros de excelencia complementariamente con la acreditación en salud

9.7.3 Estrategia: Promover la definición de mecanismos y estrategias para el mejoramiento de la eficiencia de la calidad en salud.

Producto

- ✚ **Un valor agregado:** Consolidación de la calidad en Salud como objeto de financiación desde los recursos destinados a la atención integral de los pacientes y usuarios residentes en Colombia.

Actividades:



Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>SNS/ETS: Participación en la conformación de mesa técnica de expertos en Calidad para la definición de propuestas costo-efectivas de financiación de la Calidad en Salud.</p> <p>Mantiene información y retroalimentación con el organismo rector respecto de la financiación con enfoque territorial, poblacional y diferencial en su jurisdicción.</p> <p>Diseña las estrategias de IVC con enfoque territorial y de mejoramiento continuo en función de lo definido para la financiación de la Calidad en Salud.</p>	<p>Participa activamente en elaboración de propuestas (propias o co-creadas) de financiación de la Calidad en Salud que incorpore aportes desde la funcionalidad de las RIPSS y la caracterización de la población que atiende.</p>	<p>Participa en las acciones colaborativas lideradas desde la ETS, brinda información y participa activamente en la elaboración de propuestas factibles para la financiación de la Calidad en salud</p>	Cumple un rol activo en los mecanismos de participación ciudadana que han sido determinados por los agentes del sector para el cumplimiento del objetivo de financiación de la calidad en salud.

Nota: Para este producto, solamente se precisa el nives básico, para avanzar en los siguientes niveles cuando emitan los lineamientos desde el MSPS y se establezca tendencia en la implementación.

Hacia donde avanzar:

- Hacia la inclusión de la gestión de la calidad en Salud entre los mecanismos de distribución de pago a cargo de la Unidad de Pago por Capitación u otras fuentes de financiación previstas en la normatividad que regula dicha materia.
- Hacia la inversión de recursos para fortalecimiento de la Gestión del mejoramiento de la Calidad y su efectividad en la contención de costos de no calidad.
- Hacia el estímulo y reconocimiento nacional y fortalecimiento del prestigio internacional a las mejores prácticas en Calidad en Salud.

Producto

- ⊕ **La calidad, el mejor incentivo:** Desarrollo, implementación y consolidación de programa de incentivos de reconocimiento social y empresarial entre los agentes del sector.

Actividades:

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>ETS: Realiza asistencia técnica a los agentes de su competencia sobre el desarrollo e implementación de incentivos de reconocimiento social y empresarial en su territorio.</p>	<p>Identifica y certifica a los prestadores de su red para el otorgamiento de los incentivos definidos para el Sistema o propios.</p>	<p>Con base en los resultados de los servicios que presta y principales patologías que atiende, el prestador monitoriza, consolida, publica y difunde periódicamente los indicadores relacionados.</p>	<p>Apoyo de autogestión para que los pacientes con enfermedades crónicas puedan manejar mejor su condición y una mayor participación y apoyo a la integración de la prestación de servicios por parte de los diferentes agentes (EPS, ETS, IPS).</p>
Óptimo	<p>SNS: Evalúa y apoya el desarrollo e implementación del programa de incentivos y mecanismos definidos por parte de los agentes de su competencia.</p> <p>ETS: Lidera y coordina la asistencia técnica para el reconocimiento social y empresarial e implementación</p>	<p>Apoya a las IPS de su red para alcanzar resultados que sean reconocidos tanto en prestigio como en el alcance a la celebración de contratos, formas y plazo de pagos.</p>	<p>Acuerda mecanismos que agreguen valor, con las EPS, de acuerdo con compromisos y metas cumplidas con alcance a contratación y pago</p>	<p>Participa en el mejoramiento de las redes integrales de prestación de servicios, ejerciendo la libre escogencia y propiciando la inclusión de mejores IPS en la red de atención.</p>



	de los incentivos y mecanismos definidos entre las EPS e IPS			
Excelente	<p>SNS: Evalúa y socializa resultados y hace recomendaciones para la implementación de incentivos que impacten la prevención de enfermedades con alta carga de morbilidad, por parte de los agentes de su competencia.</p> <p>ETS: Evalúa, difunde y presta asistencia para el desarrollo de incentivos que prevengan enfermedades con alta carga de morbilidad, a los agentes de su competencia en el territorio</p>	<p>Promueve en las IPS de su red mejoras en la gestión de las enfermedades con alta carga de morbilidad y establece incentivos con base en los resultados.</p>	<p>Establece estrategias, actividades y metas para mejorar los resultados de la gestión de las enfermedades con alta carga de morbilidad de su población y pacientes</p>	<p>Participa activamente en la autogestión de su salud y la aplicación de mejores prácticas en el manejo de su condición, comprometiéndose con las metas acordadas con los equipos multidisciplinarios.</p>

Hacia donde avanzar:

Hacia la integración de incentivos de reconocimiento social y empresarial en la formulación de otros programas de incentivos en el sector; que permita estimular la calidad en toda la cadena de atención en salud y que considere la Innovación como factor esencial del modelo de gestión, sostenibilidad medioambiental, económica y social.

A fortalecer la competencia por calidad en función de la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Hacia la definición, implementación y fortalecimiento del portafolio de incentivos entre los agentes en los territorios con alcance a las redes integrales de prestadores de Servicios de Salud y fortalecimiento de mecanismos de contratación y pago entre EPS e IPS, con base en resultados de calidad .

9.8 Línea: Gestión de la información de Calidad en Salud

9.8.1 Estrategia: Impulsar la actualización periódica de las mediciones de la calidad de la atención a las instrucciones del Plan Nacional de Mejora de la Calidad.

Producto

- **Indicadores SIC-Calidad:** Concentración y actualización del marco de indicadores de calidad: indicadores de monitoreo del sistema, indicadores de acreditación, indicadores de seguimiento a riesgos e indicadores de referencia con alcance internacional.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador	Usuarios
Básico	<p>SNS/ETS: Participa en evaluación y el análisis de efectividad y aporta información importante relacionada. Emite instrucciones a sus vigilados relacionados con procesos de auditoría al SIC con enfoque de mejora</p> <p>Participa en la elaboración de herramientas, realiza asistencia técnica, capacita y promueve en el territorio la cultura del reporte con enfoque de mejora.</p>	<p>Participa en las Asistencias técnicas propias o territoriales. Evalúa y ajusta sus procesos para fortalecer la cultura de reporte en su propia gestión y con su red de prestadores.</p>	<p>Participa en Asistencia técnica, reporta, analiza, socializa y gestiona los indicadores según su alcance.</p>	<p>Brinda información necesaria para el despliegue del SIC</p>



Óptimo	SNS/ETS: Evalúa la calidad del territorio utilizando todos los niveles de monitoría y las herramientas dispuestas. Promueve el uso de la información como aspecto clave para el mejoramiento continuo.	Fortalece el nivel de monitoría externa y promueve la competitividad por calidad entre su RIPSS	Fortalece su cultura organizacional y de seguridad del paciente, con la integración de los diferentes niveles de monitoría para la espiral de la mejora continua. Diseña indicadores propios y promueve la competitividad por calidad en gestión interna y con pares.	
Excelente	SNS/ETS: Realiza socialización a los actores y conjuntamente establece puntos críticos y factores de éxito Lidera plan de acción en el territorio según hallazgos. Promueve el intercambio de experiencias exitosas dentro y fuera del territorio.	Genera plan según aspectos críticos identificados e integra en sus acciones de mejoramiento con la DTS y la RIPSS. Publica experiencias exitosas de gestión integral basada en SIC (EPS-RIPSS-Usuarios)	Periódicamente, publica resultados de la gestión de calidad alcanzada con comparativos y propuestas de mejora en plan integrado con DTS, aseguradores, pacientes y usuarios.	

Hacia donde avanzar:

Hacia la actualización e innovación de las mediciones de Calidad en salud del país mediante la evaluación de la efectividad de implementación y uso del SIC y la armonización de los niveles de operación de monitoría de la calidad con el alcance territorial e integralidad de acciones entre los agentes. Hacia investigación y nuevos desarrollos de herramientas técnicas e informáticas según las necesidades de gestión de información, la promoción de la comparabilidad nacional e internacional y generación de acciones de mejora locales, departamentales y nacionales de acuerdo con alertas e inconsistencias de información identificadas.

Producto

⊕ **VALIDATOS:** Definición e implementación de un modelo de auditoria a la calidad del dato presentado por IPS, Entidades encargadas del aseguramiento en salud y ETS al SIC.

Actividades

Actor Nivel	SNS/ETS	Asegurador	Prestador
Básico	Participa en la elaboración del modelo de Auditoria de calidad de los datos reportados. Realiza asistencia técnica, capacita y fortalece en el territorio la utilidad del SIC con enfoque de mejora y los mecanismos para validar la calidad de los datos.	Participa en asistencias técnicas. Elabora herramientas de acuerdo con sus particularidades para facilitar validaciones.	Fortalece la cultura del reporte de información y utilidad del SIC. Capacita su talento humano en el modelo de auditoría de calidad de los datos.
Óptimo	Desarrolla competencias en las ETS y emite instrucciones a sus vigilados	Evaluá los avances en la calidad de los datos en su propia gestión y en la información de la red de Prestadores. Realiza capacitación a sus colaboradores, involucra a los auditores, conoce y socializa herramientas y estrategias para validación de los datos reportados	Prioriza las actividades de 'calidad del dato' en sus procesos de gestión SIC, estructura plan de seguimiento a las validaciones y articula acciones con aseguradores, DTS de acuerdo con hallazgos identificados.
Excelente	Integra a la gestión territorial la validación y mejora en la calidad de los datos de manera articulada con los actores del sector en el territorio.	Realiza acciones integradas y colaborativas de mejora de la calidad de los datos en su red de prestadores	Documenta tendencia a mejora en reporte y calidad de los datos



Hacia donde avanzar:

- Hacia la utilidad de la información mediante el despliegue del SIC y uso eficiente de indicadores.
- Hacia el desarrollo de lineamientos para favorecer la validez en la calidad de los datos en los diferentes niveles de monitoreo del sistema de información y la definición de Inconsistencias de información y alertas de problemas de calidad territorial.
- Hacia la generación de cultura de “calidad del dato” y su efectiva articulación con las demás herramientas de mejoramiento continuo.
- Hacia el fortalecimiento de la autogestión y mejora continua de calidad con enfoque en Sistema de Información para la Calidad.

PROPIUESTA NO CITAR



ANEXOS

PROPIUESTA NO CITAR



Infografía

PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN SALUD

2022-2027

Líneamiento Técnico para la
Implementación

PARA TODOS LOS AGENTES
DE LOS TERRITORIOS
Con intervenciones institucionales
y colaborativas.



8 LÍNEAS DE ACCIÓN

Que orientan la mejora de la Calidad
en Salud de país.



ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS

Que indican los focos de calidad a los cuales apunta el desarrollo de las líneas.



BANCO DE PRODUCTOS

Implementación práctica de los propuestos en las líneas y estrategias.

**SALUD CON CALIDAD
PARA TODOS**



Contexto Normativo

Norma	Fecha	Descripción
Ley 100	Diciembre 23 de 1993.	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
Ley 115	Febrero 8 de 1994	Por la cual se expide la ley general de educación
Ley 715	Diciembre 21 de 2001	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.
Ley 1164	Octubre 3 de 2007	Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud.
Ley 1419	Diciembre 13 de 2010	Por la cual se establecen los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia
Ley 1438	Enero 19 de 2011	Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
Decreto Ley 4107	Noviembre 2 de 2011	Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social.
Resolución 256	Febrero 5 de 2016	Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
Ley 1751	Febrero 16 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
Resolución 429	Febrero 17 de 2016	Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud
Resolución 1441	Abril 21 de 2016	Por la cual se establecen los estándares, criterios y procedimientos para la habilitación de las Redes Integrales de Prestadores de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones
Decreto 780	Mayo 6 de 2016	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social (Decreto 1011/2006 – Decreto 903/2014)
Resolución 3202	Julio 25 de 2016	Por la cual se adopta el manual metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS). El presente acto reglamentario se considera uno de los logros fundamentales para la transformación del sistema de salud en Colombia.
Decreto 682	Abril 18 de 2018	Por el cual se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud.
Resolución 3280	Agosto 2 de 2018	Por la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.
Resolución 5095	Noviembre 19 de 2018	Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1.



Ley 1955	Mayo 25 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.
Ley 1956	Julio 11 de 2019	Por medio del cual se adoptan medidas para la gestión y transparencia en el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.
Resolución 2626	Septiembre 27 de 2019	Por la cual se modifica la Política de Atención Integral en Salud -Pais- y se adopta el Modelo de Atención Integral Territorial -MAITE
Resolución 2654	Octubre 3 de 2019	Por la cual Establecen disposiciones para la telesalud y parámetros para la práctica de la telemedicina en el país
CONPES 3975	Noviembre 8 de 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial
Ley 2015	Enero 31 de 2020	por medio del cual se crea la Historia Clínica Electrónica interoperable y se dictan otras disposiciones.
Resolución 497	Abril 19 de 2021	Por la cual se reglamentan los criterios y estándares para el cumplimiento de las condiciones de autorización, habilitación y permanencia de las entidades responsables de operar el aseguramiento en salud
Resolución 866	Junio 25 de 2021	Por la cual se reglamenta el conjunto de elementos de datos clínicos relevantes para la interoperabilidad de la historia clínica en el país y se dictan otras disposiciones
Resolución 1328	Agosto 30 de 2021	Por medio de la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 5095 de 2018, en el sentido de adoptar los "Estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicios con énfasis en servicios de baja complejidad"
Decreto 441	Marzo 28 de 2022	Por medio del cual se sustituye el Capítulo 4 del Título 3 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, relativo a los acuerdos de voluntades entre las entidades responsables de pago, los prestadores de Servicios de Salud y los proveedores de tecnologías en salud.

Nota: Para la implementación del PNMCS 2022-2027, se tendrá en cuenta la normatividad aquí señalada o aquella que la modifique, adicione o sustituya.



Inventario de líneas, estrategias y productos

LINEA	ESTRATEGIAS	PRODUCTOS
<p>9.1 Atención Primaria en Salud con calidad (5E – 6P)</p>	<p>1.Promover la formación e información permanente del personal de atención primaria en salud (profesionales, gestores comunitarios de salud y personal de áreas administrativas) de manera ágil, dinámica, interactiva, amigable, integral, coherente, e integrada, para mejorar cobertura, resolutividad, calidad de los servicios, humanización e información usuarios.</p> <p>2.Empoderar a los usuarios, para impulsar la atención primaria como un sistema confiable que está armonizado con los atributos de calidad y está en capacidad de resolver en gran proporción las prioridades de los eventos en salud dando respuesta a las características de la población y territorio que contribuya a la reducir inequidades en salud.</p> <p>3.Calidad en implementación de las rutas integrales de atención en salud que impulsan el desarrollo de la Atención Primaria en el país.</p> <p>4.Mejorar en acceso y la equidad en los planes de atención a eventos atípicos, emergentes, reemergentes, inusuales o imprevistos de salud pública, mediante una gestión eficiente, apropiada y transparente a nivel nacional.</p> <p>5.Garantizar la continuidad en el tratamiento y la integralidad de la atención de personas con trastorno mental, psicosocial o del comportamiento; apoyar su inserción laboral estableciendo conexiones entre actores, proporcionando el apoyo necesario tanto a empresas como a personas minimizando el estigma que existe sobre los problemas de salud mental en el trabajo.</p>	<p>“Capsul-APS”: Desarrollo y promoción de contenidos cortos de formación y práctica virtual para mejora de actitudes y competencias del personal de Atención Primaria en salud (APS) para apoyar el compromiso de los pacientes con enfermedades no trasmisibles -ENT-.</p> <p>“EMPODERADOS” Guías prácticas de información y comunicación empática y assertiva de acuerdo con el alcance de los actores, adaptados a la realidad territorial, para hacer posible el avance en la mejora de la atención primaria en el país.</p> <p>“El complemento”: Evaluación de la percepción de coordinación efectiva entre la APS y el componente complementario o la atención especializada en las redes integrales de prestadores de servicios de Salud RIPSS</p> <p>“Adecuación APS” Evaluar el desempeño y la adecuación de la Atención Primaria en Salud a partir de intervenciones en salud de detección temprana, protección específica, educación para la salud y atención para grupos de riesgo que se desarrollan en las RIAS priorizadas (Inicia: Ruta Materno – Perinatal).</p> <p>“Sin Barreras”. Expertos temáticos, estructuran, promueven y apoyan la incorporación de las características y atributos de calidad en salud y su orientación en los planes de acción que se diseñen en conjunto ante eventos extraordinarios de salud pública o aumento desaforado de demanda en los servicios.</p> <p>“Proyecto “INCLUSIÓN””: Implementación de buenas prácticas y metodologías de trabajo intra e intersectorial para abordar el proceso de inserción sociolaboral de personas y colectivos con trastorno mental.</p>
<p>9.2 Seguridad del Paciente y atención segura (4E –8P)</p>	<p>1.Promover la seguridad en la atención que se brinda a los pacientes y fomentar las mejores prácticas en los procesos.</p>	<p>“¿Como está el clima?” Estudio para conocer el clima de seguridad del paciente en IPS, Aseguradores y Entidades Territoriales de Salud.</p> <p>“Notificamos”: Implementación de un Sistema de Notificación para aprendizaje de incidentes y Eventos adversos en Seguridad del Paciente.</p> <p>“Global Trigger Tool”: Estudios locales para la detección de incidentes o eventos adversos mediante la revisión retrospectiva de registros clínicos, para orientar la gestión de la seguridad del paciente en los territorios del país.</p> <p>“PREVEAS”: evaluación de incidencia y prevalencia de Eventos Adversos en aseguradores, en instituciones hospitalarias y en instituciones ambulatorias con utilización de la metodologías de Incidencia Nacional / IBEAS y AMBEAS.</p>



		<p>Guía técnica de Buenas prácticas en Seguridad del paciente: Impulsa la actualización con nuevos contenidos</p> <p>Menos, es más: Campañas territoriales para proteger vidas y reducir eventos adversos; difusión sistemática y periódica de las actividades, metas y resultados de la campaña y protección de vidas.</p> <p>IMPACTO: Evaluación de la magnitud del impacto en los profesionales que prestan servicios de salud (segundas víctimas) y sus instituciones cuando se presentan eventos adversos (EA) en los pacientes.</p> <p>PRU Departamental. aplicación de la metodología Protocolo Revisión de Utilización PRU - Appropriateness Evaluation Protocol (AEP)- para identificar y reducir el uso inadecuado de la estancia hospitalaria.</p>
9.3 La Mejora de la calidad desde las competencias y desempeño del Talento Humano en Salud (2E – 2P)	<p>1.Impulsar la inclusión de la Calidad en salud, Seguridad del Paciente y humanización de la atención en las estructuras curriculares de formación para profesionales de la salud.</p> <p>2.Promover las redes virtuales de conocimiento, y fortalecer las relaciones colaborativas para el fomento del mejoramiento continuo</p>	<p>Un Propósito de CALIDAD: Fortalecimiento de Calidad en Salud y Seguridad del Paciente desde las estructuras curriculares de formación del Talento Humano que mejoren la confianza en los actores y evidencie su compromiso y suficiencia técnica.</p> <p>“Todos aprendemos para todos”: Desarrollo e implementación de estrategias pedagógicas y contenidos de formación para desplegar y gestionar el mejoramiento continuo.</p>
9.4 Excelencia en la Atención (3E – 5P)	<p>1.Apoyar el desarrollo de competencias de las ETS, aseguradores, Prestadores de Servicios de Salud para el logro de niveles superiores de calidad.</p> <p>2.Promover la referenciación nacional e internacional que favorezcan la competitividad en calidad, humanización y seguridad de los agentes del sector.</p> <p>3.Contribuir a mejorar la calidad en la atención en salud, mediante la disminución de la variabilidad no justificada de la práctica clínica.</p>	<p>Mejorar para ser los mejores: Plan de acción integral para promover la implementación de acreditación en salud en la mejora institucional</p> <p>ETSuperior: Impulsar la adopción e implementación de estándares superiores de Calidad de Entidades Territoriales de Salud con contenidos actualizados, modernos e innovadores.</p> <p>PADRINOS: Diseño y estructuración del plan padrino de IPS Acreditadas y aquellas en proceso de incrementar los niveles de calidad en su gestión.</p> <p>Un reto para todos: Desarrollo de contenidos priorizados de estrategias enfocadas a la excelencia de la atención para procesos de cooperación técnica con instancias internacionales.</p> <p>Me guío: Promoción la utilización armonizada de GPC y/o recomendaciones clínicas basadas en evidencia, protocolos o procedimientos, para reducir la variabilidad en la práctica y contribuir a mejorar la calidad de la atención en salud.</p>
9.5 Atención centrada en las personas (3E – 4P)	<p>1.Implementar el modelo de atención humanizada y centrada en las personas, familia y comunidad de manera articulada y participativa entre todos los agentes del sector.</p> <p>2.Impulsar la iniciativa “Paciente experto promoviendo su seguridad”.</p> <p>3.Fortalecer la humanización en la atención y servicios de salud a través de acciones colaborativas entre Entidades Territoriales de Salud, aseguradores y Prestadores en los territorios.</p>	<p>“Empáticos” Diseño e implementación del modelo de atención humanizado y centrado en las personas AHCP, familia y comunidad con enfoque territorial, poblacional y diferencial..</p> <p>“La calidad también es cosa de niños” Evaluación de la calidad percibida por niños y adolescentes en todos los ámbitos y modalidades de atención.</p> <p>“Dejamos de competir para poder Compartir”: Red de pacientes y familiares que promueven la Seguridad de la atención mediante un trabajo coordinado e integral</p> <p>-Actividad-: Continuidad en el fortalecimiento de los procesos, herramientas, metodología de Cultura Colaborativa e instrumentos establecidos en el PNMCS 2016-2021 y avance en la conformación de nuevos Nodos en desarrollo de la Política Nacional de Humanización y su implementación.</p>
	1.Promoción de las modalidades de Telemedicina, Atención domiciliaria y Actividades de Telesalud con cumplimiento de las características de	Te Cuido donde estés: Despliegue operacional con garantía de las características de calidad de la modalidad de Telemedicina y actividades de



<p>9.6 Fomento de la Equidad con calidad (3E – 3P)</p>	<p>calidad en salud para Mejorar la accesibilidad y resolutividad de los servicios de salud en zonas con limitaciones de acceso u oferta.</p> <p>2.Impulsar la formación del talento humano en salud para la inclusión de la equidad social, de género y grupos vulnerables en los servicios de salud.</p>	<p>telesalud y su implementación en aseguradores y las RIPSS.</p> <p>↳ “Aulas de la Equidad en salud”: Contenidos de formación, información, práctica virtual y apropiación de inclusión de la equidad social en la práctica cotidiana (continuum clínico – administrativo) en todo el ciclo de atención.</p>
<p>9.7 Fortalecimiento de la capacidad regulatoria para la mejora en la gestión de la Calidad en Salud. (3E – 7P)</p>	<p>1.Dinamizar la calidad desde fortalecimiento del marco de estándares existente que permita mejorar la actuación de IPS, Aseguradores, ETS, profesionales y usuarios en el contexto actual</p> <p>2.Apoyar e impulsar la actualización del Marco normativo o técnico de la Calidad de la Atención en Salud según cambios en el contexto.</p>	<p>↳ Escalando con la mejora: Implementación del modelo de escalonamiento y niveles de calidad basado en metas para los actores del sistema.</p> <p>↳ “Optimización de capacidades técnicas de los agentes”: Apoyar el fortalecimiento de las capacidades institucionales de las ETS, Prestadores, aseguradores y demás agentes bajo la orientación de acciones de asistencia técnica territorial.</p> <p>↳ La Calidad se articula: Estimular la armonización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, sus componentes o documentos técnicos para implementación con el plan nacional de Mejoramiento de Calidad</p> <p>↳ Evaluar para innovar: Modernización y actualización del modelo evaluativo de la acreditación en salud del SOGCS y el desarrollo y definición del modelo basado en elementos medibles y metodología de trazadores</p> <p>↳ El centro es la excelencia: Apoyo a la Reglamentación y estandarización de los procesos de desarrollo y evaluación de centros de excelencia que permitan su despliegue.</p>
<p>9.8 Gestión de la información de Calidad en Salud (1E – 2P)</p>	<p>3.Promover la definición de mecanismos y estrategias para el mejoramiento de la eficiencia de la calidad en salud</p>	<p>↳ Un valor agregado: Consolidación de la calidad en Salud como objeto de financiación desde los recursos destinados a la atención integral de los pacientes y usuarios residentes en Colombia.</p> <p>↳ La calidad, el mejor incentivo: Implementación de lineamientos para el despliegue y consolidación del programa de incentivos de reconocimiento social y empresarial.</p>
	<p>1.Impulsar la actualización periódica de las mediciones de la calidad de la atención a las instrucciones del Plan Nacional de Mejora de la Calidad.</p>	<p>↳ Indicadores SIC-Calidad: Concertación y actualización del marco de indicadores de calidad: indicadores de monitoría del sistema, indicadores de acreditación, indicadores de seguimiento a riesgos e indicadores de referencia con alcance internacional.</p> <p>↳ VALIDATOS Definición e implementación de un modelo de auditoría a la calidad del dato presentado por IPS, Entidades encargadas del aseguramiento en salud y ETS al SIC.</p>

Líneas: 8

Estrategias: 24

Productos: 37



Referencias:

The Seven Pillars of Quality . Arch Pathol Lab Med 1990; 114: 115-8 Donabedian A. 1990. Los Siete Pilares de la Calidad. [Revista de Calidad Asistencial] 2001. Obtenido de: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/09/Siete_Pilares_Calidad.pdf

Estudio IBEAS Prevalencia de efectos adversos en hospitales de Latinoamérica. (2009) Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/resultados-estudio-ibeas.pdf>

Guía técnica de Buenas prácticas en Seguridad del Paciente en la Atención en Salud. Unidad Sectorial de Normalización en Salud. Ministerio de Salud y Protección Social. [MSPS]. (2010). Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/guia-buenas-practicas-seguridad-paciente2010.pdf>

"Global Trigger Tool Shows That Adverse Events in Hospitals may be ten times greater Than Previously Measured, Health Affairs, Classen et al, 2011 Obtenido de: <https://www.healthaffairs.org/doi/abs/10.1377/hlthaff.2011.0190>

Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social. [MSPS]. (2013). Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/PDSP.pdf>

Estrategia PASE a la Equidad en Salud "Lineamientos conceptuales". Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2012-2021. Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/PSP/Estrategia%20PASE%20A%20LA%20EQUIDAD%20EN%20SALUD%20-%20Guia%20Conceptual.pdf>

Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social. [MSPS]. (2016). Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Plan-nacional-de-mejoramiento-calidad.pdf>

Política de Atención Integral en Salud. Ministerio de Salud y Protección Social [MSPS] (2016). Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/modelo-pais-2016.pdf>

Informe Nacional de Calidad de la Atención en Salud. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social [MSPS]. (2017). Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/informe-nacional-calidad-salud-incas-2017.pdf>

Estudio de carga mundial de enfermedad. Incidencia, prevalencia y años de vida con discapacidad 1990-2017 Instituto de Métricas y Evaluación de la Salud (IHME), 2017. (GBD 2017). Obtenido de: <http://ghdx.healthdata.org/record/ihme-data/gbd-2017-incidence-prevalence-and-ylds-1990-2017>

Caring for Quality in Health: Lessons Learned from 15 Reviews of Health Care Quality , OECD Reviews of Health Care Quality, OECD Publishing, París, OCDE (2017), Obtenido de: <https://doi.org/10.1787/9789264267787-en> .

Manual Para La Elaboración de Políticas y Estrategias Nacionales de Calidad. [WHO]. (2018). Obtenido de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49549/9789241565561_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Política Nacional de Talento Humano en Salud, Ministerio de Salud y Protección Social [MSPS] (2018). Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/politica-nacional-talento-humano-salud.pdf>

Seis ideas sobre la humanización de la atención en el abordaje de la acreditación en salud. Rodríguez H., C. E. (2019). Obtenido de: <https://acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/10/Revista-122-Seis-ideas-humanizacion.pdf>

External Assessment of Quality of Care in the Health Sector in Colombia. **World Bank.** (2019).



Obtenido de: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/933731564123661734/pdf/Evaluaci%c3%b3n-Externa-de-la-Calidad-de-la-Atenci%c3%b3n-en-el-Sector-Salud-en-Colombia.pdf>

Evaluación del Perfil de Signos Vitales de Atención Primaria en Salud para Colombia. © **World Bank Group**. 2020.
Obtenido de: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/35021/Primary-Health-Care-Vital-Signs-Profile-Assessment-for-Colombia-SP.pdf?sequence=4&isAllowed=>

Estudio de Caso Sobre el Rol de la Atención Primaria en Salud en la Pandemia por SARS-COV-2 en Colombia: World Bank Group. 2020. Initial Phase - Period of 11th of March to May 31st, 2020. World Bank, Washington, DC. © World Bank.

Obtenido de: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/35022>

Manual Metodológico de Participación Ciudadana 2da.. Edición. **Ministerio De Salud Y Protección Social**, noviembre de 2020.

Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/gpsm02-manual-metodologico-pciudadana.pdf>

Patient safety incident reporting and learning systems: technical report and guidance. Geneva: **World Health Organization; 2020**. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Obtenido de: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240010338>

Intervenciones recomendadas en salud mental y apoyo psicosocial (smaps) durante la pandemia. OPS – OMS 2020.

Obtenido de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52427/OPSNMHNMCOVID-19200026_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=

Sistemas de notificação e aprendizagem de incidentes de segurança do paciente [livro eletrônico] / Organização Mundial da Saúde; tradutor Fernando Alves Esbérard Leite. – Leme, SP: Mizuno, 2021.

Obtenido de: <https://proqualis.net/artigo/os-sistemas-de-notifica%C3%A7%C3%A3o-de-incidentes-conseguem-melhorar-seguran%C3%A7a-do-paciente-uma-revis%C3%A3o>

Se agradece la participación a quienes generosamente han compartido su experiencia y conocimientos en cada uno de los temas para lograr el consenso necesario y que con su valioso y desinteresado aporte fue posible la construcción colaborativa de este plan.