

Esfuerzos y voluntades al servicio de la mejora de la calidad en salud



El coordinador del encuentro Dr Eugenio Zabalúa, acompañado por el Dr Ricardo Herrero.

Séptimo Seminario sobre Acreditación

La acreditación es un camino para mejorar la calidad y seguridad de las instituciones de salud

Promediando el mes de octubre y en el marco de Expomedical tuvo lugar el Séptimo Seminario sobre Acreditación. Con numerosos asistentes, el evento combinó la dinámica coordinación del Dr. Euzebio Zabalúa con la participación de una audiencia visiblemente interesada, en la que se destacó la presencia de público extranjero.

Los expertos de ITAES: Los doctores Ricardo Durlach, Ricardo Otero y Marcelo Suárez Ordoñez abordaron temas específicos:

Es la Acreditación un fin en si mismo o un medio para mejorar la calidad de atención y la seguridad del paciente?

Otras temas fueron el *ABC del proceso de Acreditación* y *Hacia la certificación de servicios*.

Reproducimos para los lectores de la revista fragmentos de la interlocución entre especialistas y participantes.

La trayectoria de una institución: ITAES

¿Qué es la acreditación de establecimientos de salud?

La acreditación es un proceso voluntario, confidencial y periódico en el cual una entidad independiente, evalúa a una Institución de Salud, para determinar si cumple con una serie de requisitos (estándares) diseñados para mejorar la seguridad y la calidad de la atención.

La Acreditación es uno de los métodos comprendidos dentro de las modalidades de evaluación externa por pares, que tie-

nen por finalidad confirmar la diferencia que existe entre las instituciones que pueden prestar servicios seguros y quienes realmente lo hacen.

Los estándares, que son conocidos por el establecimiento previamente a la evaluación, configuran criterios trazadores, no descripciones minuciosas de servicios o sistemas de atención. Evalúan la estructura, el proceso y resultados que se aplica, y los resultados con la óptica puesta en el impacto que producen las acciones en la atención médica y provienen de la experiencia del personal de salud y del aporte de las sociedades científicas. Dentro de la corriente internacional de Calidad, la Acreditación Hospitalaria o de Establecimientos de Salud es la metodología más extendida en todo el mundo, para evaluar la calidad de las instituciones asistenciales. Más de 60 países de todos los continentes, están desarrollando programas de Acreditación o los tienen en pleno funcionamiento.

¿Qué es el ITAES?

Han pasado dieciséis años desde que el ITAES (Instituto Técnico de Acreditación de Establecimientos de Salud) inició su actividad. Es una asociación sin fines de lucro creada por las inquietudes de un grupo de establecimientos líderes de todo el país, las principales asociaciones de prestadores, importantes entidades financiadoras de servicios de salud y sociedades científicas. Mucho se ha hecho en este tiempo y otro tanto hemos aprendido en el campo de la calidad; un terreno en el que los paradigmas cambian y las evidencias modifican el escenario.

En este contexto de crecimiento y fortalecimiento institucional, el Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, el organismo público con la capacidad de otorgar autorización y reconocimiento a las entidades acreditadoras, ha apostado fuerte en la cuestión de la acreditación y creó el Sistema Nacional de Evaluación Externa en Servicios de Salud a partir de la puesta en marcha de la resolución 1189/2007.

El Registro Nacional de Entidades Evaluadoras Externas incluyó al ITAES como una institución reconocida para acreditar servicios de salud. Hoy son muchas las Instituciones acreditadas, un número pequeño considerando el total de establecimientos que existen y un solo hospital público.

El ITAES cumple una función técnica, objetiva y docente. Su

misión es la promoción de la calidad, la seguridad y el respeto por los derechos del paciente en el cuidado de la salud brindado, a través de la acreditación, estandarización, evaluación y capacitación.

El principal beneficio que da la acreditación es la modificación del modelo de trabajo y funcionamiento tradicional a través de la capacitación y los programas de mejora continua. Promueve un cambio cultural basado en un compromiso visible, por parte de la organización y de todo el personal de impulsar el trabajo permanente para la disminución de riesgos. La percepción que genera refuerza la confianza de la comunidad y se convierte en una ventaja competitiva.

Los manuales y sus programas

El ITAES cuenta con Manuales de Acreditación para Establecimientos de Salud en cuya redacción participaron consultores de las principales organizaciones de prestadores del país y expertos de diversas sociedades científicas, adhiriendo a los Principios para la Formulación de Estándares de Acreditación de la International Society for Quality in Health Care (ISQua), manteniendo una activa participación en la actividades de esta entidad.

El ITAES ofrece los siguientes manuales que corresponden a los programas:

- Manual de Establecimientos Polivalentes de Agudos con Internación.
- Manual de Establecimientos Ambulatorios de Diagnóstico y Tratamiento
- Manual de Laboratorios de Análisis Clínicos.
- Manual de Diagnóstico por Imágenes.
- Manual de Establecimientos de Diálisis Crónica.
- Manual de Establecimientos de Salud Mental.
- Manual de Establecimientos Odontológicos

ITAES ofrece un servicio de Evaluación Preliminar o Diagnóstica aplicando todos los estándares de Acreditación, poniendo a disposición de los usuarios un procedimiento equivalente, sólo a los fines de establecer condiciones preliminares propias del establecimiento. Es un procedimiento idéntico al de la Acreditación, empleando los mismos estándares del Manual y los mismos formularios, pero sin arribar al resultado final de acreditación.



Expositores: Los doctores Ricardo Otero, Ricardo Durlach y Marcelo Suarez Ordoñez.

Al término de la evaluación se entregará un informe pormenorizado de las fortalezas y debilidades encontradas, en base a todos los ítems de los formularios, incluidas las recomendaciones de mejora. En caso que la evaluación muestre resultados favorables que permitan presumir una Acreditación, el establecimiento deberá solicitar una nueva evaluación completa para acceder a dicha distinción.

Podrán solicitarse evaluaciones parciales sobre un grupo de estándares. Las evaluaciones podrán reiterarse todas las veces que el establecimiento lo crea conveniente, y funciona como un alistamiento progresivo, antes de solicitar la Acreditación. El procedimiento consiste en la verificación del cumplimiento de los estándares por parte de un equipo de Evaluadores que registran los datos en formularios de uso exclusivo de ITAES, durante 1 a 3 (uno a tres) días de trabajo. Las verificaciones se efectúan mediante entrevistas con directivos, personal jerárquico, pacientes, familiares, profesionales, técni-

cos, inspección visual en terreno y análisis de documentación. El resultado de la evaluación se comunica al Establecimiento el que recibe el Certificado de Acreditación del ITAES en un diploma, un certificado y un sello de agua con el logo del ITAES para ser exhibido públicamente ante pacientes, profesionales, instituciones, medios periodísticos o publicaciones. La acreditación adquiere especial relevancia en un país como el nuestro, que pocas veces se ha esforzado por privilegiar la sistematización de los procesos y el rigor de los números.

Pocas entidades del sistema financiador reconocen que la condición de institución acreditada es un valor agregado que repercute particularmente sobre sus socios, y como parte de los beneficios, el ahorro en los recursos desviados cuando se tolera la no calidad. Sería un logro muy valioso que las entidades financiadoras apoyen y compartan la responsabilidad en los programas que pongan el foco en la calidad y seguridad del paciente y su familia.