

CONVERSACIÓN CON EL PRESIDENTE DEL ITAES

RETRATOS DE UNA INSTITUCIÓN

Ricardo Durlach

“El concepto de calidad que propone el ITAES tiene que ver con instar a los establecimientos para que observen sus condiciones de trabajo, a través de estándares que son internacionales. Estos estándares evalúan las condiciones de estructura, proceso y resultado que los establecimientos ofrecen a su público. El control de las infecciones aparece en este escenario como un paradigma del control de la calidad.”



Cuáles han sido en el contexto de la política institucional de ITAES, las instancias más importantes de la agenda del 2005?

Este año el ITAES suscribió en el mes de julio en el Ministerio de Salud y Ambiente, un documento titulado **Evaluación Externa de Establecimientos de Salud - Acreditación**. Es un documento de consenso destinado a definir requisitos para las entidades acreditadoras y las funciones de regulación del Ministerio. El ITAES aportó material detallando los principios de la acreditación de servicios y establecimientos de salud, la descripción de los estándares de acreditación, detalles sobre los procedimientos de evaluación, consideraciones sobre normas éticas y los requisitos de las entidades acreditadoras. Además se relanzó **La revista del ITAES**, totalmente renovada, con un esfuerzo editorial notable y la propuesta de que se posicione como el órgano de encuentro de diferentes pensadores, que sirva para conectar las ideas y generar el debate relacionado a la calidad y la gestión en salud.

Por otra parte, si bien el año pasado se firmó un convenio

con la Cámara Argentina de Servicios y Productos de Terapia Renal, fue en el 2005 cuando se finalizó con la elaboración del *Manual de Acreditación de Centros de Diálisis*, que permitió que Fresenius Medical Care de Argentina, empresa de prestigio internacional en terapias renales, haya acreditado un número significativo de centros en Capital y en las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Entre Ríos y Corrientes. Asimismo la empresa **Gambro Argentina** comenzó con un centro en San Miguel. Otro logro ha sido en la Provincia de Neuquén: la solicitud del Instituto de Seguridad Social de la provincia se evaluaron 45 establecimientos de la red de servicios de Diagnóstico por Imágenes. Durante el año además en la producción teórico-práctico se terminó el *Manual de Acreditación de Establecimientos de Salud Mental*, y esperamos recibir la invitación de los centros especializados para comenzar a visitarlos. Por parte *El Programa de Indicadores de Calidad de la Atención Médica* (PICAM), que ITAES desarrolla en forma conjunta con SACAS, avanzó hacia la cuarta etapa de su formulación inicial. Bajo la Dirección Ejecutiva del Dr. Camilo Marracino son catorce las instituciones que reportan datos de los indicadores seleccionados y validados, una vez concluida la prueba piloto.

Además hemos firmado un acuerdo con ACAP (Asociación Civil para la Acreditación y Evaluación de Programas de Educación Médica de Posgrado) de la Academia Nacional de Medicina, por el cual el ITAES colaborará con ellos y las sociedades científicas, en el proceso de evaluación de las residencias médicas de todo el país.

Cómo se actualiza el ideario del Instituto desde el quehacer de su comisión? Dicho de otro modo, cómo se produce un nuevo emprendimiento, una nueva idea?

El gran desarrollo en el área técnica ha hecho que el paciente y el médico estén

transitando una relación que busca adaptarse a un mundo cambiante, ampliamente beneficioso, pero no siempre bien comprendido. La vida en un hospital, como en todo establecimiento de salud, es tan atractiva e interesante como variada y complicada. Un hospital o sistema está compuesto por numerosos subsistemas. A cada uno de ellos se lo verá del color del cristal que le ponga para su observación. La calidad tendrá ese color. Todos respetables: el ángulo de vista del paciente, el del médico, el del administrador, el del financiador, el del hombre que busca dónde atenderse, el del asegurador y así la lista se puede hacer interminable. Pero, el concepto de calidad que propone el ITAES tiene que ver con instar a los establecimientos para que observen sus condiciones de trabajo, a través de estándares que son internacionales y que evalúan las condiciones de estructura, proceso y resultado que ofrecen a su público. El control de las infecciones aparece en este escenario como un paradigma del control de la calidad. La infección hospitalaria es un evento no deseado que impacta en la morbilidad, mortalidad, tiempo de internación, seguridad del paciente, nivel de conflictividad y carga económica. Los métodos de vigilancia, la medición de la mortalidad atribuible, la internación esperada y los costos, son ejercicios que la epidemiología hospitalaria puede aplicar a la gestión de los resultados finales de la atención médica. Dentro del campo de acción de la epidemiología hospitalaria se puede medir la distribución de los factores de riesgo y los determinantes que condicionan los eventos infecciosos y otros adversos no infecciosos, la evaluación y el uso de productos, la utilización de servicios, el uso de técnicas de diagnóstico y tratamiento, y la utilización de medicamentos. Si se puede medir y obtenemos números para su análisis, será más fácil intervenir para modificar los resultados, y eso es gestión.

Este año se afianzó el PICAM, que en espíritu, permite comprender la vocación de servicio y el ideario del ITAES. Sus objetivos son impulsar iniciativas destinadas al mejoramiento de la cali-

dad creando un ámbito de reflexión que interrelacione a los grupos de trabajo esencialmente intra e Inter-establecimientos; desarrollar y obtener indicadores de calidad para cada establecimiento (conductas de diagnóstico y terapéuticas, de efectividad clínica, seguridad y satisfacción); obtener indicadores de referencia y posibilitar la comparación entre los establecimientos participantes, públicos y privados, con y sin fines de lucro.

El PICAM permitirá tener información nacional a partir de una base de datos que ofrecerá referencias comparativas anónimas con estándares, promedios y desvíos por tipo de hospital.

Cuál es la política comunicacional de ITAES, el diálogo con el afuera y más aún: el modo de construcción de lazos sociales con otras instituciones cercanas o complementarias?

El ITAES es una entidad independiente con alto prestigio, más conocida, en Buenos Aires, Rosario, Córdoba y Neuquén que en el resto del país, que trabaja en darle credibilidad a aquellas instituciones que se preocupan por ofrecer calidad a sus pacientes.

Tenemos mucho interés en difundir las actividades que realiza el ITAES y las actividades que están relacionadas con la gestión de la calidad en salud. Por un lado contamos con **La revista del ITAES** que es una herramienta muy valiosa, porque más allá de ser el modo de difusión institucional, nos conecta con investigadores de primer nivel que están trabajando en el desarrollo de ciencia aplicada al campo de la salud. Nos es grato dar a difundir sus quehaceres para que a la vez otros investigadores de distintos temas pero del mismo talento puedan enterarse quién es quién y qué se está haciendo. En este sentido la política editorial de **La revista del ITAES** tiende al espíritu de una Koiné, vale decir a producir el lenguaje de una comunidad que participa de un mismo idioma, el de la episteme, para decirlo

en términos de la filosofía más antigua. Y lo estamos haciendo bien a juzgar por el entusiasmo con el que es recibido cada nuevo número. Este entusiasmo nos alienta a seguir en esta línea y es probable que el próximo, si los anunciantes nos acompañan, la revista ya circule por una serie de librerías prestigiosas.

Por otro lado, La Fundación Avedis Donabedian es patrocinadora de un programa de control de infecciones, llamado **VIGILAR** que puede extenderse al control de calidad y nos proponemos colaborar en su difusión. ITAES comparte la oficina con SACAS y es posible que estrechemos más las iniciativas, ya que con el ejemplo del PICAM nos ha ido muy bien. Colaboración, información y sinergia caracterizan nuestra relación. Por otra parte, trabajar con el FONAREME será un desafío que nos permitirá incursionar en el ámbito de la formación del recurso humano en sus inicios, es decir en el mejor momento de la carrera médica.

Qué áreas en el amplio escenario de las llamadas políticas de salud pública, pueden ser de interés para el ITAES? En qué consisten las principales dificultades?

Desde la función reguladora del sistema de salud, el gobierno debe saber delegar en organizaciones, con o sin fines de lucro, algunas de las funciones muy difíciles de mantener en el tiempo, cuando los funcionarios no son de carrera y rotan frecuentemente. Una de estas funciones es la acreditación de establecimientos de salud. La acreditación es un método de evaluación institucional de la calidad, periódico, confidencial, mediante estándares previamente conocidos, verificados por una entidad independiente respecto al establecimiento evaluado.

Los estándares son públicos y están detalladamente descritos en el *Manual de Acreditación para Establecimientos Polivalentes de Agudos con Internación*, que se puede adquirir en la sede del ITAES. En el mismo manual se pueden encontrar los principios, las normas y los procedimientos con los que se realizan las tareas de evaluación, así como los criterios mediante los cuales se decide el resultado final de la misma. El procedimiento de evaluación consiste en la verificación del cumplimiento de los estándares por parte del equipo de evaluadores que trabajan con formularios a los que vuelcan más de 1400 datos institucionales.

Este instrumento provee la información objetiva que los operadores técnicos del ITAES finalmente utilizarán para establecer si cumple o no el estándar. La acreditación dependerá del número de estándares aplicables cumplidos. En este informe final se describen fortalezas y debilidades encontradas en cada uno de los sectores o servicios, constituyendo un eficaz instrumento para el programa de mejora continua institucional. Algunas instituciones que luchan por el día a día, pueden creer que la acreditación es un objetivo de máxima y nosotros queremos provocar el alistamiento porque en la preparación para recibir a los evaluadores está el beneficio.

Por lo general, cuando una institución se propone recibir al ITAES empieza por formar un grupo de trabajo, que con manual en mano, controla uno por uno los estándares, revisa los procesos internos, genera oportunidades de cambio y si el grupo de trabajo es exitoso, se instala el concepto de mejora continua.

Una de las dificultades centrales en el campo de la calidad en la atención de la salud es encontrar métodos e instrumentos adecuados, que permitan medir la calidad, no sólo en lo referente al desempeño de las instituciones asistenciales, sino también en cuanto a los resultados efectivos de los servicios de atención médica que prestan.

Una característica muy evidente de la institución que usted preside es el prestigio y la solvencia profesional de sus integrantes, su capital social. De qué dependería que el ITAES se expandiera además, como un centro de investigación y de debates de fondo?

La CD está compuesta por profesionales que actúan en forma voluntaria y ad honorem con una trayectoria profesional muy prestigiosa, una vida de compromisos que en el ITAES encontraron un lugar para trabajar en un ideal y la posibilidad de devolver a la sociedad algo de lo mucho que recibieron. Si usted lee los nombres de los que componen la mesa directiva del ITAES podrá comprender que nada les puede dar el ITAES que ya no tengan.

El ITAES es miembro de la Internacional Society for Quality in Health Care (ISQua) y el **Dr. H. Arce** es parte del Consejo del Internacional Accreditation Programs para los países de Latinoamérica.

Los representantes provienen de entidades muy serias y reconocidas.

La CD siempre ha sido muy considerada en los detalles, por ejemplo, los evaluadores son seleccionados cuidando que su domicilio o lugar de trabajo no coincida con la provincia a la que pertenece el establecimiento y no tenemos relación con empresas consultoras

Es cierto que debemos proyectarnos como un centro de docencia e investigación. Aún no sabemos si lo haremos con la estructura propia del ITAES o si con convenios con universidades o fundaciones.

Investigar responde a la necesidad de saber o entender lo que todavía desconocemos. Y para nosotros, es mejorar la seguridad de los procedimientos y de los tratamientos, es disminuir el riesgo intrínseco de la práctica asistencial, es estudiar los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud. La formulación de definiciones cla-

ras, la vigilancia por objetivos, la identificación de factores de riesgo, el cálculo de tasas y la medición de resultados, es investigación epidemiológica. La relación entre los grupos de pacientes en áreas de internación y el ambiente circundante es investigación ecológica. Los efectos tóxicos o adversos de un medicamento es investigación clínica. La metodología propia de cada una de estas disciplinas es aplicable a la investigación de la calidad médica.

Por otra parte, ofrecer el terreno para hacer investigación es atraer gente joven que quiera ser parte del misterioso proceso creativo, para soluciones originales, y para mejorar y renovar lo que ya se tiene.

Un desafío para el ITAES es promover la utilización de indicadores que sirvan para medir u objetivar en forma cuantitativa o cualitativa sucesos colectivos, para así efectuar gestión, evaluar logros y metas. Estos indicadores podrían agregarse a los ya existentes que componen el PICAM.

En cuanto a temas como la seguridad del paciente y el error en medicina, en el campo de la economía se deberían generar foros de discusión y debate sobre la utilidad de algunas costumbres, prácticas, drogas, impuestas en el ejercicio de la medicina que no tienen valor alguno y que encarecen inútilmente el costo en salud.

Finalmente, cuáles son sus expectativas para el transcurso del año que comenzamos a transitar. Qué espera Usted del 2006?

La actividad principal es la acreditación de establecimientos de salud por lo tanto esperamos que nos convoquen más instituciones. Ya sea para la evaluación definitiva con miras a una acre-

ditación completa o a través del programa de alistamiento progresivo.

Nos proponemos difundir las actividades del ITAES a lo largo del país y tener una estrategia de instalación institucional.

Nos interesa además mantener el ritmo de acreditación de centros de diálisis crónica y esperamos que se imponga esta necesidad en más provincias.

Creemos que el PICAM (Programa de Indicadores de Calidad en la Atención Médica) es un servicio que hacemos a las instituciones acreditadas por el cual devolvemos información con la marcha de los indicadores de calidad y sobre la calidad del dato enviado. Sobre este último punto creemos que es un aporte para que revisen la modalidad que tienen para generar su propia información. Pretendemos ampliar el número de instituciones adheridas y la cantidad de indicadores aplicables.

El acuerdo hecho con ACAP nos obliga a desarrollar los estándares, sobretodo los transversales a todas las residencias, para asegurar que aquellas instituciones que se han largado a formar médicos, tengan las condiciones necesarias para cumplir con ese propósito. A ACAP pertenece el FONAREME (Foro Nacional

de Residencias Médicas) y con ellos tendremos que trabajar intensamente para diferencia los servicios que tienen residentes dentro de un programa de enseñanza ordenada y en el cual se cumplen los objetivos establecidos como una escuela de medicina o si está organizado en función de resolver la demanda laboral.

Esperamos ponernos en consonancia con el **Centro de Estudios Epidemiológicos de la Academia Nacional de Medicina** y otros establecimientos que están trabajando en la seguridad del paciente, con programas que permiten medir los errores cometidos y los efectos adversos ocurridos que son un tema muy relacionado a la calidad.

Ha habido consenso en la comisión directiva para que durante este 2006 se organice la estructura para el dictado de cursos de las ciencias que hacen a la gestión y mediciones de la calidad y si fuera posible obtener la financiación para otorgar becas a jóvenes que quieran investigar en algunos de los tantos temas que tienen que ver con la epidemiología de la calidad, las herramientas de la gestión económica, seguridad del paciente y salud pública.

