

# HACER VISIBLE LO INVISIBLE

## Programas de certificación de servicios de salud y atención de enfermedades específicas

ESCRIBE

**marcelo suarez ordoñez**

En los últimos 15 años asistimos a un incremento permanente de procedimientos médicos complejos. Esto es, servicios médicos que demandan personal especialmente entrenado, equipamiento sofisticado, ámbitos especiales y el empleo de protocolos estrictos, aplicados, las más de las veces en pacientes en riesgo de vida.

Conscientes de esto, el ITAES ha decidido sumar a los Programas de Acreditación Institucional que viene desarrollando desde hace 20 años, los Programas de Certificación de Servicios y Atención de Enfermedades Específicas. A modo de ejemplo, se encuentran en desarrollo Programas de Certificación para Centros de Trasplante, Unidades de Ataque Cerebral, Unidad de Quemados, Servicios de Hemodinamia terapéutica, entre otros.

Los procesos de certificación que emplean la evaluación externa, independiente, voluntaria y periódica del cumplimiento de estándares basados en la evidencia han demostrado que son efectivos en la valoración de la calidad de la atención médica, al tiempo se constituyen en una poderosa herramienta de gestión asistencial. Es por esto y por la enorme experiencia de ITAES, que esta metodología se implementará en los nuevos Programas de Certificación de Servicios y Atención de Enfermedades Específicas.

Cada Programa de Certificación definirá los estándares espe-

cíficos de cada dominio. Son estos: evaluación de la formación específica del recurso humano, el uso de protocolos y guías basadas en la evidencia médica, los planes de diagnóstico o tratamiento individualizados para cada paciente, los registros de procesos y resultados, los registros del análisis de esa información empleados en el mejoramiento de los resultados y la aplicación de los objetivos internacionales de seguridad del paciente.

La certificación hace visible el compromiso de staff del servicio con la calidad y la seguridad del cuidado de los pacientes. La certificación hace visible y valida el resultado del esfuerzo conjunto del team.

La certificación desarrolla en el team una visión crítica de los procesos y los resultados y crea una cultura de mejora continua.

La certificación hace visible para los usuarios el compromiso de la institución, del servicio y de sus líderes con la excelencia en la calidad de la atención de los pacientes.

El ITAES quiere con este Programa de Certificaciones proveer a los servicios de salud de una herramienta de gestión de calidad y a la comunidad una certificación – asegurar, afirmar, dar por cierto – como la define la Real Academia Española, que el servicio que la exhibe cumple con los estándares de excelencia que establece el estado del arte del cuidado del paciente.