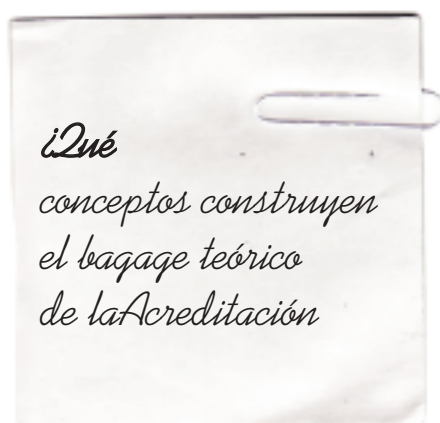




ENTREVISTA A: \_\_\_\_\_  
**ricardo otero**<sup>(1)</sup>

La Acreditación es un método para evaluar la calidad de los establecimientos que desarrollan servicios de salud, como hospitales, sanatorios, institutos radiológicos y laboratorios de análisis clínicos

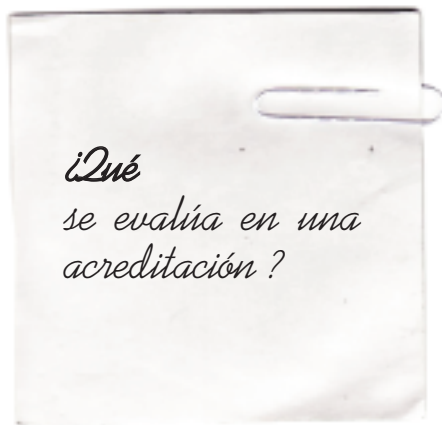
## calidad *y* acreditación



**La Acreditación** tuvo su origen en los Estados Unidos alrededor de 1920, en base a las ideas y propuestas de Ernest Codman y fue desarrollada por la Asociación Americana de Cirujanos, recientemente creada. Sobre esta base y con la colaboración de organizaciones de médicos de Canadá, se crea en 1950 el que se transformará en el mayor organismo acreditador del mundo: *la Joint Commission on Accreditation of Hospitals*. A partir de la década de 1970 se difunde, primero en Australia y Europa y luego en el resto del Mundo.

En nuestro país la institución más antigua es el **Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES)**, fundado en 1993.

El método se basa en comparar la realidad de los establecimientos con una serie de criterios que se consideran de buena calidad. Estos criterios se llaman "Estándares" y se obtienen por consenso de expertos en salud y también mediante consulta a público y pacientes.



Como trata de abarcar todos los aspectos componentes de los establecimientos, la Acreditación evalúa las estructuras, es decir los edificios, el equipamiento médico, el nivel de capacitación de sus recursos humanos, así como también los procesos (cómo se atiende, cómo se efectúan análisis, cómo se otorgan turnos de atención) y los resultados que se obtienen.

Este último punto es algo más técnico y complejo, ya que se hace por medio de indicadores, que son resultados de cálculos matemáticos más o menos complejos y que permiten saber, por ejemplo, cuánto pesan las cesáreas en el total de nacimientos acaecidos en un establecimiento o cuántas operaciones son postergadas por causas que no son responsabilidad del paciente.

Pero la Acreditación tiene una serie de características, que son:

- **Voluntariedad:**

los establecimientos de salud no están obligados a acreditarse; esto debe ser

expresión de su compromiso por la calidad, es decir, por brinda prestaciones cada vez mejores. Incluso el evaluado debe hacerse cargo de los gastos de evaluación.

- **Confidencialidad:**

la información que surge del procedimiento de evaluación no es pública: sólo es comunicada a las autoridades del Establecimiento evaluado.

- **Periodicidad:**

en nuestro sistema, la Acreditación tiene una vigencia de tres años, lo que coincide con la mayoría de los existentes en otros países.

Vencido su período de vigencia, el establecimiento ya no puede anunciarse como Acreditado. Para ello, deberá solicitar una nueva evaluación.

- **Con estándares conocidos de antemano:**

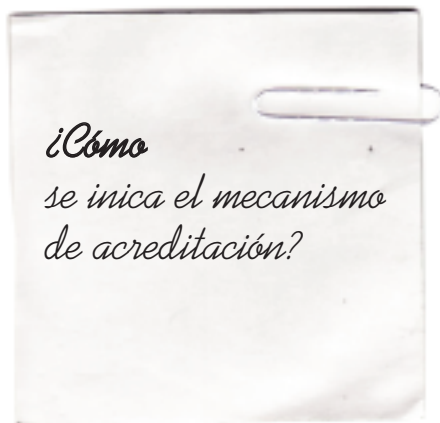
los estándares no están ocultos.

Cualquiera los puede obtener de la página web del ITAES: [www.itaes.org.ar](http://www.itaes.org.ar).

**El establecimiento sabe así de antemano qué áreas se van a evaluar y puede disponer con total libertad y en el tiempo que necesite, su propia "preparación" para la evaluación. El ITAES ofrece una modalidad de evaluación, estándar por estándar a aquellos establecimientos que no se animen a autoevaluarse.**

Por este mecanismo el establecimiento puede conocer cuáles son sus deficiencias y corregirlas antes de solicitar la evaluación del ITAES.

---



El mecanismo de acreditación se inicia con una solicitud del interesado que, de ser aceptada por el ITAES pone en marcha el siguiente proceso:

1. Selección de expertos (entre los más de 300 expertos que el ITAES dispone en todo el país) y comunicación al establecimiento con nombre, profesión y localidad de residencia. El solicitante puede pedir si lo creyese conveniente el cambio de alguno de los expertos propuestos por el ITAES.

2. Definición de la fecha de visita de los expertos a la sede del solicitante: esta fecha se conviene mediante consenso entre las partes.

3. Cálculo del arancel de evaluación y su comunicación al interesado, junto con la modalidad de pago.

El ITAES divide a los establecimientos en varias categorías, de acuerdo a su tamaño (medido en servicios disponibles y masa de

personal), debido a que el principal componente del arancel está constituido por los honorarios de los evaluadores los que, a su vez, dependen del tiempo necesario para desarrollar la evaluación.

4. Evaluación en terreno: esta evaluación se realiza mediante la observación de estructuras, recorriendo el establecimiento, el análisis de diversos documentos (como legajos del personal, historias clínicas, etc.) y entrevistas al personal jerárquico y operativo y a pacientes y familiares., Los datos que se obtienen se ingresa como información que se vuelca en planillas especialmente diseñadas.

5. Toda esa información se reúne en un Informe Final escrito por los evaluadores. Este informe incluye además un proyecto de Dictamen de Acreditación, que es presentado a un Comité de Dictámenes cuya función consiste en controlar que todo el proceso se haya desarrollado bajo las normas del ITAES.

6. El Comité eleva las conclusiones a la Comisión Directiva del ITAES, la que emite los documentos oficiales que muestran que el establecimiento ha obtenido una decisión de del tipo:

a. Ser Acreditado por 3 años, si cumple todos los criterios del ITAES.

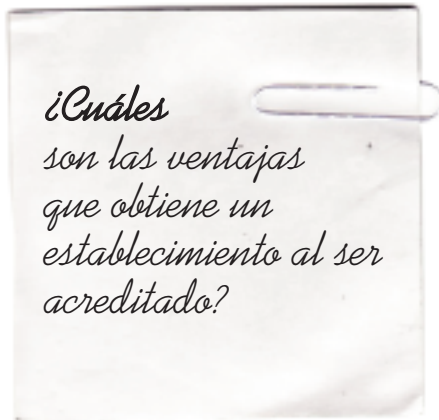
b. Ser Acreditado por 1 año, si se hallaron incumplimientos pasibles de ser solucionados en ese lapso.

A los 12 meses de este dictamen, el establecimiento debe solicitar una nueva eva-

---

luación, ahora exclusivamente sobre los puntos en conflicto y, si muestra haberlos solucionado, obtiene una nueva Acreditación, esta vez por dos años.

c. No ser Acreditado: cuando los incumplimientos son tantos y de tal magnitud que no alcanzaría un año para solucionarlos.



Para ser sinceros, las ventajas son pocas en nuestro país.

En otros países, en cambio, el status alcanzado por la Acreditación permite, por ejemplo, ser seleccionado para desarrollar actividades de capacitación, obtener créditos y ventajas arancelarias y, por supuesto, dados los años que lleva en vigencia en los Estados Unidos, es un elemento de marketing que permite ser elegido por el público.

En Argentina, sólo algunas obras sociales y empresas de medicina prepaga destacan con un tilde en sus cartillas a los acreditados y algunas empresas de seguros otor-

gan un descuento en el valor de la prima del seguro de mala praxis.



Porque comprendió que esta es una forma sencilla y rápida de mejorar la calidad de atención médica que recibe la población.

Si bien hay otras formas, esta es la única nacida en el seno de la profesión sanitaria. Este aspecto hace que que no se requiera "traducción" alguna para ser comprendida.

Del mismo modo se evita contratar onerosas consultorías que se ocupen de ello.

Al contrario, cualquier centro sanitario –tanto sea público o privado, desde un enorme establecimiento con profusión de camas y tecnología pesada hasta pequeñas clínicas- puede prepararse a sí mismo y ponerse en situación de alcanzar la Acreditación.

Lo único que se requiere es vocación por mejorar, estudiar el Manual de Acreditación y aplicar los conceptos allí presentes a todo elemento que muestre no cumplir los criterios contenidos en ese documento.

---

1. Médico (UBA, 1968); Auditor Médico (SADAM, 1985), Especialista en Economía y Gestión de Salud (ISALUD, 2000); Magister Universitario en Dirección y Gestión de Servicios de Salud (Alcalá, 2005); Director Técnico del ITAES; Responsable de Calidad, Hospital de Alta Complejidad El Cruce SAMIC.