

ITAES

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

En el Registro Nacional de Entidades Evaluadoras Externas se incluyó al ITAES como una institución ampliamente reconocida para acreditar servicios de salud. El desafío se les presenta a aquellas instituciones públicas entre las que ninguna se ha presentado a este sistema voluntario de evaluación de la calidad.

Han pasado trece años desde que el ITAES (Instituto Técnico de Acreditación de Establecimientos de Salud) empezó a funcionar como una Organización No Gubernamental 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 pero lo cierto es que todavía le quedan estimulantes desafíos para sortear a una institución que viene creciendo y fortaleciéndose a pasos agigantados. 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 este año el **Sistema Nacional de Evaluación Externa en Servicios de Salud** a partir de la puesta en marcha de la resolución 1189/2007.

Como destacan los propios funcionarios de dicha dependencia gubernamental nacional: *"En nuestro país, el concepto de calidad a los Servicios de Salud se ha incorporado en los últimos años. Esto no implica que históricamente los Servicios de Salud no hayan buscado permanentemente la excelencia. Pero la adaptación de modalidades provenientes del sector industrial al*

*sector salud y el propio desarrollo del tema en el Sector ha provocado un "aggiornamiento" que debería repercutir favorablemente en los mismos."*¹

A grandes rasgos, se puede destacar que el Sistema Nacional de Evaluación Externa en Servicios de Salud busca obtener una mayor calidad en las prestaciones asistenciales que brindan los agentes de salud por lo que creó el sistema mencionado. A través del mismo se habilitó el **Registro Nacional de Entidades Evaluadoras Externas en Servicios de Salud y el Registro Nacional de Servicios de Salud con Evaluación Externa**, regulándose los requisitos para la inscripción en los mismos así como los derechos y obligaciones de los servicios que se inscriban.

La existencia de estos dos registros ordenan la información disponible en lo que se refiere a la cuestión de la acreditación y es fundamental si se tiene en cuenta que la nuestra no es cultura que suele privilegiar la sistematización de los datos. Por dicha razón, se debe reconocer que la resolución del Ministerio es de gran ayuda para el sector y para el avance de la acreditación en nuestro país.

ITAES: las condiciones básicas de la excelencia

Sus principales objetivos como institución son cooperar con las instituciones y los profesionales de la salud para promover la máxima eficiencia de la atención médica, ofreciéndoles formación y asesoramiento y alentar y facilitar el desarrollo de métodos, procedimientos y herramientas para el mejoramiento y evaluación de la calidad de la atención en servicios de salud.

Como Asociación Civil sin fines de lucro se propone brindar a la sociedad en general y al sector salud en particular, un instrumento objetivo de evaluación externa, con el fin de garantizar la presencia de condiciones básicas de calidad y seguridad en los servicios, a fin de satisfacer la confianza de los usuarios y de las entidades que les dan cobertura. Asimismo, busca garantizar la presencia de ciertas condiciones básicas de excelencia, calidad y seguridad para los usuarios y financiadores de servicios de atención médica, a través de estándares y



Ricardo Durlach

normas, por medio de la acreditación y reacreditación periódica de los establecimientos de salud.

El objetivo final del proceso de acreditación es la promoción de un proceso continuo de la mejora de la calidad.

Por lo tanto el ITAES tiene varios programas para ayudar a las instituciones a crecer en ese sentido. Entre estos programas se encuentran: **Acreditación para Establecimientos Polivalentes de Agudos con Internación y la Acreditación para Establecimientos Ambulatorios.**

ITAES ofrece a todos los centros asistenciales de todo el país que quieran ser calificados, un modelo de evaluación externa específico conocido como **Acreditación Hospitalaria.**

Consiste en la verificación de un conjunto de estándares elaborados por consultores y expertos, provenientes de diferentes sociedades científicas. Se han acreditado Establecimientos polivalentes de Agudos con Internación, Establecimientos Ambulatorios, Laboratorios y Centros de diálisis de todo el país. El Programa PICAM

(Programa indicadores de Calidad Atención Médica) también cuenta como una de las actividades de Itaes y se define como un programa de Indicadores de Calidad para Establecimientos Asistenciales que se desarrolla en forma asociativa entre Itaes y SACAS (Sociedad Argentina para la Calidad en la Atención de la Salud). El mismo está integrado, a partir del año 2005, al Programa de Acreditación que administra ITAES.

VIGILAR es un programa dirigido a la vigilancia y control de las infecciones asociadas al cuidado de la salud.

Los objetivos de este programa son: proporcionar a los hospitales adherentes información acerca de la infección hospitalaria ajustada a factores de riesgo, que permita comparaciones interinstitucionales por medio de reportes periódicos. Los microorganismos causales y sus patrones de resistencia a los antibióticos están incluidos en el programa de vigilancia. Se terminó de escribir el manual, son más de 15 las instituciones que han adherido y en condiciones de compartir información.

También cabe destacar al programa de alistamiento progresivo por el cual se alcanza la acreditación a lo largo del período de trabajo al alcanzar gradualmente el cumplimiento de los estándares. Finaliza cuando el evaluador determinó que la institución cumple con todos los estándares. Es un programa sumamente tentador para las instituciones con vocación de calidad y que tiene un comité de mejora continua con un referente externo. Este programa tiene un rendimiento muy satisfactorio y actualmente son 14 las

instituciones que están en el programa. Cabe siempre pedir un programa de evaluación preliminar mediante el cual el grupo evaluador establece cual es el camino más aconsejable.

Potenciales temas en la agenda

El Programa de Seguridad del Paciente

La preocupación por la seguridad del paciente en los servicios de salud es un tema que está instalado desde hace muchos años. Fue en 2004 en la Asamblea Mundial que se acordó organizar una Alianza Internacional para la Seguridad de los Pacientes que se puso en funcionamiento ese mismo año. A la iniciativa de la OMS han seguido en el 2005 las de la Comisión Europea y las del Consejo de Europa, para recaer en el ITAES como una obligación de participar. El programa de seguridad del paciente está en pleno desarrollo y prontamente se publicará en esta revista. Es interesante el enfoque sistémico y sistemático que se le quiere dar, de apoyo a las instituciones para fortalecerlas frente a los financiadores y la implicancia de los pacientes en su cumplimiento. Tras el axioma *"Errar es humano. Ocultar los errores es imperdonable. No aprender de ellos no tiene perdón"*, se pretende trabajar. Considerar que cuando los errores se repiten son errores del sistema y no individuales, permite incluir la seguridad del paciente dentro de las estrategias de calidad de las instituciones. Nunca tomar el error con especulaciones punitivas. Las acciones concretas deben centrarse en tres acciones complementarias: prevención de los efectos adversos, visibilidad de los mismos y disminución de sus efectos cuando ocurren.

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

Otro tema que no debe pasarse por alto es el rol que desempeña la residencia médica en un sistema sanitario de calidad. La residencia médica es un sistema de capacitación y formación de postgrado a tiempo completo y dedicación exclusiva. Sin duda el más adecuado de los sistemas a la hora de formar especialistas. Como en algunos casos se ha convertido en un paso inicial de inserción laboral, se ha perdido el espíritu de exigencia en la capacitación y el compromiso académico de los responsables y de los educandos. El ITAES firmó un acuerdo con la Asociación Civil para la Capacitación y Evaluación de Programas de Educación de Postgrado en la República Argentina (ACAP)² para participar el proceso de acreditación de servicios que estén en condiciones de educar y formar especialistas. Si bien no participó en ninguna oportunidad todavía, las condiciones están avanzando en la idea de evaluar y acreditar las instituciones que están formando profesionales. Los beneficios de la acreditación comienzan cuando la institución decide solicitar la evaluación. La necesidad de cumplir con los estándares, requiere que se trabaje en muchos de los procesos y en la estructura para su cumplimiento. Con este mecanismo la búsqueda de estar con el nivel deseable es que se concreta el proceso de la mejora.

El resultado de la evaluación se comunica una vez verificado en terreno el nivel de cumplimiento de los estándares, por lo que el Establecimiento recibe el Certificado de Acreditación del ITAES para ser exhibido públicamente ante pacientes, profesionales, instituciones, medios periodísticos o publicaciones.

“Durante el año hemos crecido en actividad, hemos consolidado las cuentas, hemos tenido muchas oportunidades para explicar el proceso de acreditación que aún no está muy difundido en el público general. Aún falta conseguir que el sistema financiador reconozca que la condición de institución acreditada es un valor agregado que repercute económicamente en la disminución de los costos de la no calidad. Sería un incentivo más interesante que hacerlo obligatorio”

Ricardo Durlach
Presidente del ITAES

¹ Información extraída del Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica "Calidad en los Servicios de Salud", Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación disponible en www.ms.gov.ar/htm/site/pngcam/intro.html

² Más información disponible en www.acap.org.ar