

El Modelo de Atención

Jose Luis Rodriguez Bossi

“la elección por la calidad es un plan estratégico institucional”



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

El siguiente texto reproduce la conversación mantenida entre integrantes de ITAES con el Dr. Jose Luis Rodriguez Bossi, Director del Sanatorio Juan Pablo II, Uruguay

El Círculo Católico de Obreros del Uruguay Mutualista, viene de acreditar su Establecimiento Polivalente de Agudos, Sanatorio Juan Pablo II: Díganos algo que nos permita conocer la Institución.

R. El CCOU es una Institución que este año celebra 125 años de existencia. Es una prestadora integral de salud, cuya dirección realizan sus propios dueños (los usuarios) con quienes colaboran, por mandato estatutario, representantes de los funcionarios médicos y no médicos. Sirve a unos 70.000 usuarios, afincados en Montevideo y departamentos del área metropolitana. La preocupación por la calidad de los servicios y la humanidad de los vínculos, está arraigada como parte de su identidad.

Cómo se optó en el CCOU por la acreditación institucional?

R. En el año 2007, la Institución decidió, en relación a su plan estratégico, profundizar en la opción por la calidad. El liderazgo institucional y los responsables del proceso, tenían claro que las herramientas disponibles para una evaluación externa eran el Modelo de Mejora Continua del Premio Nacional de Calidad, la Certificación de un sistema de gestión de calidad por las normas de la Serie ISO 9000.2000; o la acreditación institucional. En Uruguay no existe un organismo acreditador para la salud, ni público ni privado. Sin embargo, había algunas experiencias con el Premio y con la Certificación. En ese

momento, la Institución decidió que la acreditación era y es la herramienta con mejores raíces en las Instituciones de Salud, y que en realidad la acreditación era fundamental en la mejora hospitalaria. Tuvimos contacto con el Manual de OPS para acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe, llamado "Libro Azul" en Uruguay, porque entre los años 1996 y 1998, se había intentado trabajar con una adaptación de este texto, que se había limitado a algunos trabajos de autoevaluación.

Decidimos pues autoevaluar a nuestra Institución, con este manual, lo que nos permitió familiarizarnos con un conjunto de estándares, que descubrieron fortalezas y debilidades, respecto a las cuales encontramos oportunidades de mejora.

Cómo pasaron del Manual de OPS, al Manual del ITAES?

R. El Manual de OPS tiene particularidades que hacen compleja su aplicación. Suma categorización a la acreditación. Por otro lado no cuenta con organismos acreditadores. Supimos entonces que íbamos a necesitar un referente en la región, y al revisar la experiencia en Argentina, también por razones de cercanía, lengua, orígenes, conocimos ITAES. Nos impresionó la penetración de esta Institución en la historia de la acreditación regional y continental, sus vínculos, y la decisión de muchas instituciones (para nosotros emblemáticas como referentes asistenciales), en Argentina, de someterse a una evaluación externa con ITAES.

De modo que realizamos nuestra presentación a principios de 2009, hicimos nuestra auditoría interna sobre el Manual del ITAES en agosto, recibimos la visita preliminar en setiembre, y obtuvimos la acreditación plena en diciembre del 2009.



Qué resultó más significativo para la Institución de esta evaluación externa?

R: Sin duda la preparación, que fué extremadamente movilizadora.

Los procesos de mejora son reales y perduran si involucran los clientes internos. Por otro lado la profesionalidad de la evaluación y su independencia, dejaron la sensación en todos que el esfuerzo “valió la pena”.

Esto nos ha permitido desafiarnos en continuar trabajando por la mejora con alienito renovado: pensamos acreditar nuestro sector ambulatorio este año, y asegurar y potenciar los logros obtenidos, instalando sistemas de gestión de calidad según las Normas de ISO 9000.2008, en algunas areas críticas de nuestro Sanatorio.

La mejora continua no es un objetivo, sino un camino, nunca alcanzable plenamente.

Cómo posiciona al CCOU la acreditación internacional obtenida, en el contexto del sistema sanitario uruguayo?

R. El país está procesando un cambio del modelo de atención, que se relaciona con el fortalecimiento del primer nivel de atención. Las autoridades impulsan metas muy alineadas con la mejora de la calidad asistencial, y con insistencia comienzan a nombrar la acreditación de las Instituciones de salud como una garantía para la opción por los usuarios, de asistirse en Instituciones con resultados conocidos y previsibles. El CCOU, desde su misión y visión, y desde su propia identidad, está dando pasos en la dirección apropiada, lo cual constituye una satisfacción y una responsabilidad. En este año de aniversario fundacional, el CCOU se confirma en el camino que soñaron sus iniciadores, que es de calidad y solidaridad, y da certezas a quienes vendrán, de que es una Institución confiable.