

## El camino hacia la excelencia: experiencia del Instituto Oulton

*Por: Rodolfo Porello, Coord. del Comité  
de Seguridad de Pacientes en Inst. Oulton*



En Instituto Oulton el compromiso con la excelencia en el cuidado de nuestros pacientes ha hecho que, desde su fundación en 1978, el Instituto sea reconocido como modelo a seguir en sus prácticas médicas, académicas, administrativas y en la incorporación continua de alta tecnología. En este camino de centrarse en la atención del paciente y trabajar para mantener y mejorar la calidad de las prestaciones, el instituto pasó por varios procesos, entre ellos, la acreditación de las normas ISO 9002. En el 2017 la dirección proyectó trabajar para obtener una acreditación específica en atención en salud, entonces se comenzó a trabajar adecuando procedimientos y estableciendo el objetivo de obtener la acreditación de ITAES.

Para llegar a este objetivo, se conformó un Comité de Calidad que fue integrado interdisciplinariamente por profesionales de áreas claves y un referente en la coordinación. Gracias a este grupo, y al apoyo institucional, se logró la primera acreditación en el año 2019. Con el

galardón a estrenar y el impulso vinculado a ello, se proyectó el año 2020 -luego truncado por la pandemia- y se culminó el periodo de mantenimiento con muchas dificultades. El Instituto, en este periodo, trabajó mucho en conjunto con el comité de IACS en la seguridad de trabajadores y pacientes.

Luego de la pandemia se produjo una reestructuración de personal; la dirección convocó a la selección de un nuevo coordinador de calidad y se rearmó un equipo de trabajo, ahora renombrado Comité de Calidad y Seguridad de Pacientes. Cabe destacar que, desde que existe, el comité cuenta con la presencia de la Dirección Médica en cada reunión. Con nuevo personal y una base sólida de normas, este comité se encomendó a trabajar con un nuevo manual de calidad. ITAES ya tenía vigente el nuevo manual para la acreditación en atención de agudos, el cual había sido distinguido en 2019 por la ISQua ([www.ieeea.ch](http://www.ieeea.ch)).

Con el comité se comenzó por emular criterios con normas preexistentes, involucrando a los trabajadores de puestos operativos y mandos medios, a quienes se convocó para que tomaran contacto con el Manual del ITAES y colaboraran en la reedición de las normas del Inst. Oulton. Todo el personal, al menos una vez, accedió al manual, comprendió el significado de su estructura y recibió una justificación del “para qué” institucional de cada criterio. Al sociabilizar el manual y trabajar con una herramienta de comunicación, el resultado fue un año con muchas novedades, inversiones y mejoras de procesos y edificaciones.

LAS ADVERSIDADES SIEMPRE APARECEN, LAS INSTITUCIONES DE SALUD ESTAMOS EN CONSTANTE MOVIMIENTO Y ADAPTÁNDONOS. LA ACREDITACIÓN ES UN BUEN CAMINO PARA MANTENER ESAS ESTRUCTURAS SÓLIDAS.

En este trayecto se destaca la importancia del rol de alistaador del ITAES, quien constantemente acompaña el proceso y encauza las oportunidades para lograr obtener el cumplimiento de criterios y objetivos. Cabe destacar el apoyo de asesores externos expertos en calidad, farmacéutica y gestión de riesgos, así como el aporte legal para tomar decisiones.

La plataforma web de ITAES ordena el trabajo realizado, es muy útil para comprender los avances y comunicarlos. Una vez finalizado el periodo de alistamiento, la Dirección del Instituto Oulton convoca a todo el personal a apropiarse de la acreditación. Si bien hay un comité designado para llevarla a cabo, los verdaderos actores son los que día a día aplican y respetan las políticas y procedimientos escritos.

Con la certeza de haber trabajado en cada rincón del ecosistema Oulton, comenzamos el periodo de evaluación. Con ansiedades e inquietudes, los miembros del Comité nos dividimos para poder acercar a las evaluadoras todo lo solicitado. Son días en los que se vive un clima de evaluación, todos expectantes por la visita. La Dirección consulta a diario avances; la comunicación horizontal de todo este periodo es clave. La evaluación se da a través del consenso y la organización. Hay un cronograma de trabajo. La colaboración del personal frente a los requerimientos y el orden de la documentación hacen que la evaluación sea amena y fluida. Siempre falta tiempo para mostrar, compartir y aprender algo más.

SECRETARIAS, ENFERMEROS, MÉDICOS Y PACIENTES FUERON ENTREVISTADOS.

EL ITAES SOLICITÓ HISTORIAS CLÍNICAS Y REVISÓ EL HISTORIAL DE UN PACIENTE, SIMULANDO UN TRAZADOR.

El Instituto Oulton se adaptó a los estándares evaluados en muchos aspectos, ya que utiliza un modelo de atención ambulatoria con enfoque en el diagnóstico por imágenes. Contamos con equipamiento de última generación, como ser: resonadores, tomógrafos, cámaras Gamma, PET y SPEC-CT. Además, con un departamento de imágenes mamarias y ginecológicas; quirófanos especializados; servicio integral en cirugía e intervencionismo, servicio de rehabilitación, hospital de día y laboratorio.

Al cierre de la evaluación, se sumaron los directivos y el Presidente, el Dr. Carlos A. Oulton, en un encuentro en el que las evaluadoras dieron una reseña de lo transcurrido junto con algunas oportunidades de mejora.

Recientemente, recibimos el dictamen con mucho orgullo. La noticia se expandió rápidamente y fue recibida con mucha alegría por la población institucional. Estos procesos son culturales; los procedimientos y las políticas dan continuidad a la calidad, pero las aptitudes están basadas en los profesionales que las aplican y sostienen la organización y sus buenas prácticas. Actualmente desarrollamos un plan de trabajo basado en la tríada de Donabedian:

- **ESTRUCTURAS:** CON BOSQUEJOS DE CAPACITACIÓN, MEJORAS EDILICIAS, REUNIONES CON JEFES DE ÁREA CON OPORTUNIDADES DE MEJORA QUE SURGIERON DURANTE LA ACREDITACIÓN Y POST EVALUACIÓN;
- **PROCESOS:** DONDE TENEMOS LOCALIZADO LOS PUNTOS A MEJORAR EN LA ATENCIÓN AL PACIENTE;
- **Y, POR SUPUESTO, RESULTADOS:** NOS SUMAMOS AL PROGRAMA DE INDICADORES DE CALIDAD (PICAM), HACIENDO ALLÍ NUESTRO APORTE. EVALUAREMOS LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES, PRESTADORES Y COLABORADORES. HAREMOS ÉNFASIS EN OBTENER DATOS SOBRE RIESGOS, EVENTOS ADVERSOS Y CÓDIGOS ROJOS.

Como institución de salud, tenemos el desafío de dar continuidad a todos estos procedimientos y políticas, controlarlos, discutirlos y generar revisiones y consensos con las áreas. La creatividad y la experiencia son algunas de las herramientas que como comité usamos constantemente para cumplimentar los estándares. Para concluir, el proceso de acreditación colabora directamente para mejorar la atención de nuestros pacientes y sus familiares: encontrando, en cada sector visitado, desafíos y oportunidades enmarcados tanto dentro de los estándares del manual como fuera de este. El apoyo de la Dirección, como convicción de que estos procesos están destinados a mejorar la calidad del trabajo, se ve reflejado en un servicio de excelencia que caracteriza al Instituto Oulton.

---