



## 10° Jornada Abierta del Foro Latinoamericano Colaborativo en Calidad y Seguridad en Salud

Encuentro Subregional Latinoamericano  
de la Sociedad Internacional de Calidad



“MIRANDO MAS ALLA DE LA COBERTURA”

Buenos Aires 11-12-13  
Septiembre

# Taller 13 de setiembre de 2019 Evaluación externa

Dr. Ricardo Herrero  
Director General del ITAES

# El ITAES es una asociación civil sin fines de lucro

## MISIÓN

Promover la calidad, la seguridad y el respeto por los derechos del paciente en el cuidado de la salud, brindado por las organizaciones sanitarias, a través de la acreditación, estandarización, evaluación, investigación y capacitación.



## VISIÓN

Ser una organización reconocida y referente para la acreditación de establecimientos de salud, en los ámbitos nacional e internacional en base a estándares propios y adaptados a la realidad regional.



La acreditadora en salud más antigua de la Argentina

El 30 de  
diciembre de  
1993 El ITAES  
obtiene  
su **Personería  
Jurídica**

El **ITAES**  **y sus estándares**  **se encuentran  
acreditados por la International Society for Quality in Health  
Care – ISQUA**

Única entidad de Argentina acreditada por 

De las **6 organizaciones** acreditadas en **Latinoamérica** el  
**ITAES** es la única hispanoparlante con doble acreditación

No existen las acreditadoras internacionales, pero **si** las que  
cumplen con los estándares internacionales y **el ITAES es una  
de ellas**

# Los principios de la ISQua para redacción de estándares



## MEJORA DE CALIDAD

Los estándares están diseñados para alentar a las organizaciones de atención médica a mejorar la calidad y el desempeño dentro de sus propias organizaciones y el sistema de atención médica en general.

## CENTRADOS EN LA PERSONA/SERVICIO

Los estándares se diseñan con un enfoque en los pacientes / usuarios del servicio y reflejan la continuidad del cuidado o servicio del usuario del paciente / servicio.

## PLANIFICACIÓN Y RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL

Los estándares evalúan la capacidad y la eficiencia de las organizaciones de atención médica.

## LA SEGURIDAD

Los estándares incluyen medidas para proteger y mejorar la seguridad de los pacientes / usuarios del servicio, el personal y los visitantes de la organización

## DESARROLLO DE NORMAS

Los estándares se planifican, formulan y evalúan a través de un proceso definido y riguroso.

## MEDICIÓN DE ESTÁNDARES

Los estándares permiten una evaluación y medición consistentes y transparentes de los logros.

# Dimensiones de la calidad



# Algunos atributos de la CALIDAD



# Tres objetivos



**Entender las necesidades de la población**

**Mejorar la calidad y seguridad en la atención**

**Usar los recursos en forma eficiente**

# Transformando el modelo asistencial

El ITAES a través de la acreditación promueve la migración del modelo asistencialista centrado en la enfermedad al modelo donde son fundamentales la calidad y la seguridad.

## MODELO ASISTENCIALISTA

Centrado en el equipo  
de salud

Centrado en la  
enfermedad

Costos elevados  
Uso excesivo de tecnología  
Falta de articulación de actividades



## EL DESAFIO

Centrado en la  
persona

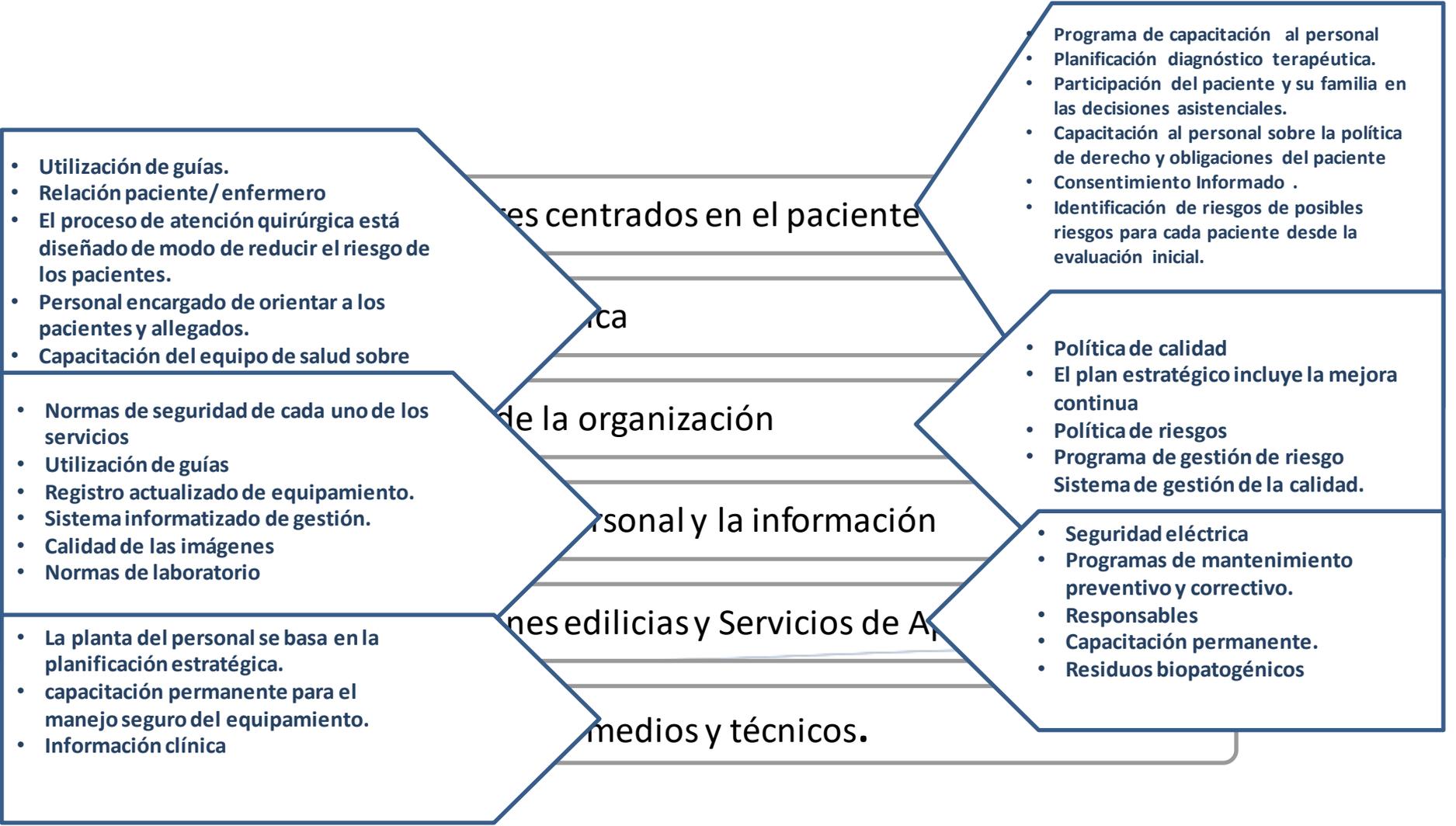
Dimensiones  
sociales

Intervenciones articuladas  
Uso eficiente de recursos  
Orientada al cuidado de la salud

## 2.2 Seguridad del paciente

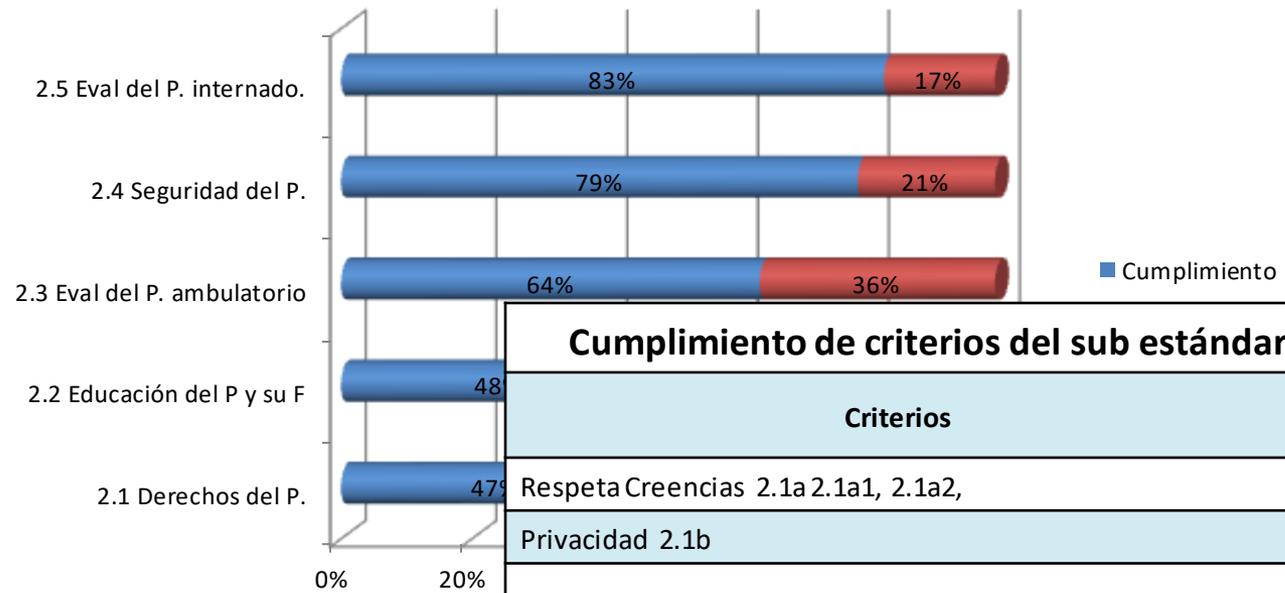
TEXTO DEL ESTÁNDAR	ACLARACIÓN DEL TEXTO	INFORMACIÓN DISPONIBLE
<p>El presente Estándar está referido principalmente al desarrollo de actividades tendientes a cumplimentar las Metas Internacionales de Seguridad del Paciente con el agregado de una Meta Accesorias: <b>Prevenir las úlceras por presión y reducir su morbilidad.</b></p> <p>En todos los casos, las actividades que se mencionan en la columna "Aclaración del Texto" son sólo enunciativas y no agotan las posibilidades del desarrollo de otras dirigidas a idénticos objetivos.</p>		
<b>PROCESOS</b>		
<p>2.2a) Meta 1: Identificar correctamente al paciente.</p>	<p>2a) Se utiliza una metodología para la identificación correcta y unívoca del paciente mediante</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilización al menos de dos identificadores, ninguno de los cuales es el número de cama o sala en la que se encuentre internado.</li> <li>- Unificación de códigos de identificación de vías venosas y arteriales, bombas de infusión, jeringas y otros productos médicos por los que se vehiculizan medicaciones.</li> <li>- Prohibición del uso de abreviaturas.</li> <li>- Confirmación de la identidad del paciente previamente a la realización de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico.</li> </ul>	<p>2a) Metodología para la correcta identificación del paciente.</p>
<p>2.2b) Meta 2: Mejorar la comunicación efectiva entre profesionales.</p>	<p>2b) La comunicación entre profesionales, en especial en los trasposos de atención, es regida por una metodología que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estandariza la comunicación interprofesional.</li> <li>- Mejora la recepción de órdenes verbales o telefónicas (aceptables sólo en casos de urgen-</li> </ul>	<p>2b) Metodología de comunicación efectiva interprofesional.</p>

# Programa para establecimientos de agudos



# Derechos del paciente y la familia

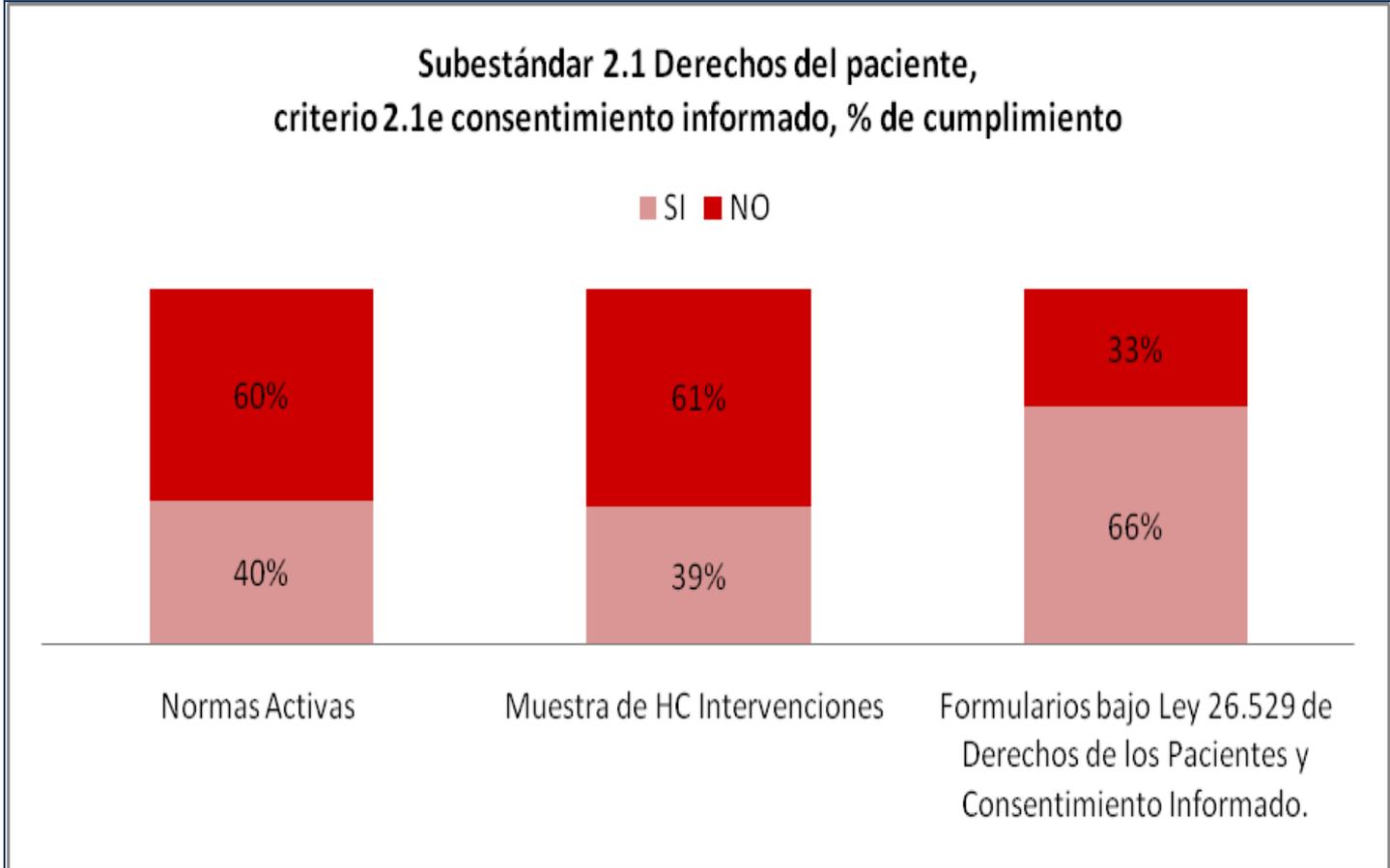
**Estándar 2. Condición de atención del paciente (P) y su familia (F).  
(N 25 establecimientos en EAA)**



**Cumplimiento de criterios del sub estándar 2.1 derechos del P y la F (N 25)**

Criterios	Criterio cumplido	% de cumplimiento
Respeto Creencias 2.1a 2.1a1, 2.1a2,	14	56
Privacidad 2.1b	14	56
Libre acceso a la información diagnóstico terapéutica 2.1c	11	44
Política de derechos del paciente 2.1c1, 2c1.2	6	24
Resolución de quejas 2.1d, d1, d2	8	32
Obtención del consentimiento 2.1e, e1, e2	8	32
Código de ética 2.h.1	6	24
Respeto hacia las preferencias de fin de vida 2.j	11	44

# Consentimiento informado



# MUCHAS GRACIAS

rherrero@itaes.org.ar

Blanco Encalada 2923 · CABA · Argentina · (C1428DDW) · (+5411) 2122-6162 / 2129-8253 / 4545-1790  
info@itaes.org.ar · [www.itaes.org.ar](http://www.itaes.org.ar)

