

# ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD EN TIEMPOS DE PANDEMIA

El consenso internacional asegura que los beneficios de la acreditación son múltiples, como ingresar en procesos de desarrollo progresivo y continuo de la gestión clínica y no clínica de las instituciones, conocer los resultados de los servicios que se prestan y detectar necesidades de mejora

**Por Roberto Maluf y Josefina Serrichio**

El Centro de Estudios para la Normalización y Acreditación en Salud (CENAS) es una entidad no gubernamental, independiente, de alcance nacional, que realiza acreditaciones de calidad desde hace 15 años con el fin de cooperar en el logro de la excelencia en la prestación de servicios de salud, no sólo mediante la acreditación voluntaria de instituciones, sino también a través de capacitación continua, asesorías especiales y evaluaciones puntuales siempre con el fin de apoyar procesos de desarrollo de cumplimiento de estándares de calidad en salud.

La acreditación es resultado de una evaluación externa en la que se obtiene reconocimiento expreso y público de la competencia técnica para realizar determinadas actividades. El proceso comienza cuando la entidad asume el compromiso de cumplir un modelo-estándar previamente establecido para la actividad que desempeña y finaliza cuando, evaluado el cumplimiento de estos, el ente acreditador determina un mínimo requerido y la institución obtiene

el certificado de acreditación en calidad de atención médica.

Existe consenso internacional en asegurar que los beneficios de la acreditación son múltiples, como ingresar en procesos de desarrollo progresivo y continuo de la gestión clínica y no clínica de las instituciones, conocer los resultados de los servicios que se prestan y detectar necesidades de mejora, otorgar a usuarios y financiadores un reconocimiento externo de sus niveles de atención, por mencionar sólo algunos. Durante el proceso habitual de auditoría el grupo evaluador concurre a la institución y realiza un relevamiento riguroso del cumplimiento de los estándares, verificando no sólo la existencia de documentación, sino también su aplicación en la actividad diaria, la preocupación de las autoridades por conocer los resultados de sus acciones y la evidencia de que se toman las medidas necesarias en caso de que los resultados obtenidos no sean los esperados.

Pero la pandemia ha puesto a prueba la capacidad de sujetos y organizaciones para adaptarse a nuevos desafíos, y es fundamental que las instituciones de salud mantengan altos niveles de congruencia en sus prácticas, sustentados en un equipo altamente entrenado y con la flexibilidad

Los autores son coordinadores del diplomado en Evaluación de Calidad en Instituciones de Salud.



**EL PROCESO COMIENZA CUANDO LA ENTIDAD ASUME EL COMPROMISO DE CUMPLIR UN MODELO-ESTÁNDAR PREVIAMENTE ESTABLECIDO PARA LA ACTIVIDAD QUE DESEMPEÑA Y FINALIZA CUANDO, EVALUADO EL CUMPLIMIENTO DE ESTOS, EL ENTE ACREDITADOR DETERMINA UN MÍNIMO REQUERIDO Y LA INSTITUCIÓN OBTIENE EL CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA”**

suficiente para adaptarlas al nivel que permita mantener y mejorar los criterios de seguridad esperados en la atención de los pacientes como de quienes la brindan. Requisito que sin dudas constituye la base fundamental del proceso de acreditación.

Por todo esto, el CENAS considera que continuar con las acreditaciones constituye un aporte esencial para hacer frente a esta situación por demás extraordinaria. Esto no es fácil, las instituciones que no quedaron inhabilitadas para funcionar por el tipo de servicio que brindan, están dedicadas casi íntegramente a la pandemia, solo basta ver cómo se ha redistribuido el personal en los distintos puestos de triage y aislamiento, o cómo han tenido que redefinir flujos del paciente y equipo de salud dentro de la institución implementando protocolos que rápidamente se transforman en obsoletos y requieren definir nuevas formas de cuidados y atención. Y las instituciones que no trabajan con la metodología de la mejora continua, se encuentran hoy con muchas dificultades para llevar adelante una adecuada gestión de los insumos para la atención de Covid-19 (equipos de protección personal principalmente).

Si sumamos la abrupta disminución de ingresos por caída en la demanda de atención de otras patologías y la falta de medición del gasto, nos encontramos con un combo que sin dudas atenta contra la supervivencia de muchas que aún con las mejores intenciones no pueden detectar

los aspectos que requieren atención, invisibilizando así las pérdidas que generan los costos de no hacer las cosas bien (costos de no calidad). Viendo y viviendo estas situaciones pudimos comprobar que en los lugares con experiencia en el trabajo en calidad y la mejora continua se logran actitudes no sólo reactivas sino también proactivas y resilientes con respecto al Covid-19 y evidenciamos que los acreditados tienen mayor tendencia al trabajo ordenado y, por tanto, a generar los protocolos necesarios tanto operativos como científicos, y además miden luego resultados para poder corregir en tiempo y forma los desvíos no deseados.

Los Comités de Gestión de Calidad de las instituciones trabajan a la par del Comité de infectología tan importante en estos tiempos, generando protocolos y modificando otros ya en uso y esto es un ejercicio diario que no han podido enfrentar aquellos que no tenían la costumbre de la mejora continua.

Desde CENAS tuvimos que adecuarnos a esta nueva forma de llevar adelante todos los aspectos del trabajo en calidad y junto a un equipo de pares acreditadores hemos desarrollado las adaptaciones necesarias para acompañar y apoyar a las instituciones en el camino de la calidad. Conscientes que, dadas las circunstancias actuales a nivel mundial, todas las actividades están realizando transformaciones que conducen a incluir el espacio digital en las actividades habituales tanto en sus aspectos internos como

en la relación con los usuarios, hemos adaptado nuestro funcionamiento para poder brindar una respuesta a las instituciones que durante la pandemia se enfrentan a la necesidad de una nueva visita de acreditación, actualizando nuestros protocolos a la sensible realidad que se encuentran viviendo, y otorgando una herramienta digital para la evaluación, y así brindar una oportunidad de ampliación provisoria de los plazos de acreditación vigente en momentos en que no es posible la realización de auditoría presencial y garantizar a pacientes y financiadores la vigencia en el reconocimiento externo de los niveles de calidad de atención.

Además de ser una evaluación a distancia por medios digitales este proceso debe abarcar una cantidad de estándares tales que permita a la institución, demostrar que continúa en el proceso de mejora y mantiene vigentes niveles mínimos de calidad y al CENAS, verificar el avance en el proceso de mejora continua a través de la valoración en el cumplimiento de estándares de estructura, procesos y resultados manteniendo el rigor en el cumplimiento en igual nivel que los de la auditoría en terreno y, verificado el mismo, otorgar la acreditación provisoria.

El primer paso cuando una institución solicita ser evaluada es la verificación de elegibilidad para auditoría a distancia, lo que implica que cumpla con una serie de requisitos técnicos. El segundo es la confección de agenda y envío de instrucciones para la preparación, para lo cual el coordinador del equipo evaluador se contacta con el referente de la institución con el fin de definir la fecha de entrega de documentación (material digital), la fecha de prueba y recopilación de datos faltantes y la fecha de visita virtual de evaluación. En una tercera instancia la institución brinda acceso a CENAS a la lectura de la documentación solicitada, con el compromiso

de este último de las políticas de privacidad y confidencialidad de la información. Por último, se realiza la conexión del día de la visita. Luego, los evaluadores analizan la información obtenida de la documentación y la resultante del encuentro virtual y elaboran un informe que es sujeto a aprobación de la comisión directiva. Si la institución cumple con los niveles se le otorga acreditación por el término de 6 meses.

Pasado este período y en tanto las condiciones del estado de pandemia y requerimientos de aislamiento sanitario preventivo y obligatorio que establezcan las autoridades lo permitan, se realizará la visita presencial para verificar el cumplimiento de los restantes estándares de evaluación y otorgar la acreditación definitiva por el plazo que corresponda según el nivel total alcanzado por la institución en ambas instancias.

De esta manera CENAS brinda una herramienta de apoyo a las instituciones ya que este sistema promueve la continuidad del trabajo en calidad, lo que ayuda a desarrollar mejor la actividad en todos los sectores institucionales, y que se sientan acompañados en el afianzamiento en la mejora continua.

En estos momentos, donde a cada instante se pone a prueba la capacidad de individuos y de organizaciones para adaptarse a los desafíos que la pande-

mia ha traído, es de fundamental importancia que las instituciones de salud mantengan altos niveles de congruencia en sus prácticas sustentadas en un equipo humano altamente entrenado y con la flexibilidad suficiente para adaptar su funcionamiento manteniendo y mejorando los niveles de seguridad esperados en la atención, tanto para pacientes como para todo el equipo de salud. Requisito que sin dudas constituye la base fundamental del proceso de acreditación y la sustentación de un sistema de salud más eficiente y equitativo. 

**“SI SUMAMOS LA ABRUPTA DISMINUCIÓN DE INGRESOS POR CAÍDA EN LA DEMANDA DE ATENCIÓN DE OTRAS PATOLOGÍAS Y LA FALTA DE MEDICIÓN DEL GASTO, NOS ENCONTRAMOS CON UN COMBO QUE SIN DUDAS ATENTA CONTRA LA SUPERVIVENCIA DE MUCHAS QUE AÚN CON LAS MEJORES INTENCIONES NO PUEDEN DETECTAR LOS ASPECTOS QUE REQUIEREN ATENCIÓN, INVISIBILIZANDO ASÍ LAS PÉRDIDAS QUE GENERAN LOS COSTOS DE NO HACER LAS COSAS BIEN”**