

Lic. Roxana M. Aguer.
CASS (Consultora en Acreditación
de Servicios de Salud)
www.cass-salud.com.ar
info@cass-salud.com

OPCIONES Y CONCEPTOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN MÉD

REINGENIERÍA

CALIDAD AL SERVICIO DEL PACIENTE

¿Qué significa estar acreditado?

Estar acreditado significa que toda la institución o algún área o servicio de atención implementa un sistema de calidad (S.C.) o un sistema de gestión de calidad (S.G.C.) de acuerdo a normas y estándares nacionales o internacionales. De esa forma, luego de someterse a diferentes evaluaciones ante un ente certificador puede obtener los certificados correspondientes.

¿Cuáles son los diferentes tipos de acreditaciones que existen?

INTERNACIONALES:

ISO 9001 / 2000 Sistemas de Gestión de la Calidad

ISO 15.189/2003 de requerimientos particulares para la calidad y competencia en laboratorios de análisis clínicos (acreditan frente al Organismo Argentino de Acreditación, OAA)

ISO 17.025 / 2005 para laboratorios de calibración y ensayo

NACIONAL:

ITAES (Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud)



Los sistemas de gestión de calidad permiten trabajar de acuerdo a normas, objetivos y responsabilidades de trabajo donde todas las acciones se orientan a la excelencia y satisfacción del paciente





Hoy en día el paciente cuenta con un amplio acceso a la información médica, dejó de ser un sujeto pasivo, exige explicaciones, conoce sus derechos y plantea sus reclamos

➤ ¿Qué ventajas representa estar acreditado bajo un estándar de calidad?

- Demostrar la excelencia en la prestación médica y satisfacción del paciente.
- Reducción de costos operativos.
- Disminución de los costos de la no calidad.
- Reducción de reclamos y quejas.
- Tomar decisiones en base a hechos.
- Herramienta de marketing para demostrar el compromiso de la empresa con la calidad.
- Reducción del número y alcance de las auditorías realizadas por los clientes.
- Acceso a mercados que requieren sistemas de calidad certificados.
- Optimizar el entrenamiento del personal a los nuevos puestos de trabajo.
- Mejorar la eficacia global de la empresa.
- Lograr un importante posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Disponibilidad de indicadores que facilitan benchmarking con empresas del sector.

¿Cuál es la realidad en nuestro país?

Si bien la mayoría de las instituciones de salud poseen algún tipo de encuesta de satisfacción al cliente, en la Argentina la inquietud institucional no va más allá de lo expuesto.

Hoy en día el paciente cuenta con un amplio acceso a la información médica, dejó de ser un sujeto pasivo, frente al saber médico, exige explicaciones, conoce sus derechos y plantea sus reclamos.

A pesar de que en los últimos años se percibe una movilización en la búsqueda de asesoramiento en temas de calidad de la atención médica, esta inquietud no progresa en su implementación en relación a la capacidad instalada.

La impresión de la consultora es que el tema de la calidad y su implementación está asociado erróneamente al aumento de los costos institucionales, recargo de tareas y capacitación de RRHH afectado a ella.

Consideramos que el punto de inflexión está en la falta de conocimiento de la posibilidad de realizar trabajos de reingeniería exclusivamente en algunas áreas y servicios, sin el objetivo de acreditar en el futuro.

En algunos casos la reingeniería se realiza como un primer paso en la implementación de un sistema de gestión de calidad o como instauración de una metodología de trabajo basada en ella.

En la reingeniería de áreas y servicios, ¿cuáles son los pasos operativos que hay que llevar adelante?

La reingeniería es la opción más válida de implementación de calidad en el contexto de aumento de costos, estancamiento de honorarios y aranceles de las prestaciones médicas desde el año 2002 sumado a la coyuntura económica pos-paritarias.

Implica la reestructuración de los sectores de la atención médica pasibles de ajustes en lo referente a las reglamentaciones vi-

gentes y de calidad, abarcando el reordenamiento del área en el control de los recursos de infraestructura y de recursos humanos teniendo entre sus objetivos la reducción de costos. ↗

Pasos a seguir:

- 1 Auditoría de diagnóstico previa
- 2 Identificación de puntos críticos en el caso de hallazgos
- 3 Propuestas de solución
- 4 Entrenamiento del personal en caso de ser necesario
- 5 Búsqueda de oportunidades de reducción de costos
- 6 Paso previo o no de la implementación de un sistema de gestión de calidad