



**Anexo I**  
**Res. N° 118/19**

**MANUAL DE CALIDAD**  
**DEL INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA DE CORRIENTES**  
**“JUANA FRANCISCA CABRAL”**

**INTRODUCCIÓN**

***Objetivo***

El Instituto de Cardiología de Corrientes es una Institución de salud de alta complejidad creado por ley de la Provincia N° 4.087 como ente autárquico provincial cuya administración fue concesionada por ley N° 4.375 a la Fundación Cardiológica Correntina, una ONG sin fines de lucro encargada de la administración de esta Institución de salud. Desde su creación tanto el Directorio del Instituto de Cardiología como la Fundación Cardiológica Correntina (FUN.CA.CORR.) están comprometidas con altos estándares de calidad de atención sanitaria y gestión administrativa. Por ello el presente documento busca describir, conocer y comunicar tanto interna como externamente las pautas y contenido del presente Manual de Calidad:

- *Comunicación interna*
  - Notificar la política de calidad y los procedimientos para alcanzarlo
  - Describir el Manual de calidad
- *Comunicación Externa*
  - Describir detalladamente el compromiso con la calidad de atención de parte de la Institución
  - Volcar en un documento las normas establecidas ante cualquier entidad externa.



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

El objetivo de este Manual de Calidad es describir los lineamientos que se seguirán internamente en la estrategia de comunicación y ejecución efectiva del sistema de calidad a implementar en la Institución.

El Manual de Calidad Institucional fue elaborado bajo la supervisión del Directorio Institucional y la Fundación Cardiológica Correntina; su ejecución corresponderá a cada uno de los servicios y/o sectores de la Institución y el control del mismo dependerá del Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente.

### ***Alcance***

El Manual de Calidad del Instituto de Cardiología de Corrientes “Juana Francisca Cabral” (ICCJFC) tiene alcance sobre la prestación asistencial, gestión administrativa y la gestión de recursos físicos y humanos Institucional.

### ***Marco de Referencia***

El Plan Estratégico Institucional (PEI) es el instrumento fundamental en la Gestión Institucional y constituye el documento de trabajo en el que se resume y se define de manera concreta y específica el direccionamiento estratégico cuyo logro establece los planes para alcanzar los objetivos y metas realistas de desempeño institucional.

El cumplimiento de los objetivos y metas establecidas es responsabilidad conjunta del Directorio y de todo el personal de la Institución. Estas metas determinadas establecen elementos principales para el seguimiento y evaluación de la gestión institucional en términos de impacto y resultados esperados para el año 2021.

El desarrollo estructural del PEI orientará a la institución al cumplimiento de sus atribuciones y competencias, permitiendo expresar el diagnóstico y pronóstico institucional a través de la Misión, Visión y Valores Institucionales, además de la determinación o establecimiento en conjunto de acuerdo a sus líneas y ejes



**INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES**  
**“JUANA FRANCISCA CABRAL”**

**Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes**

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

estratégicos, de los objetivos, estrategias, riesgos, acciones, metas e indicadores; y seleccionar en forma preventiva los recursos que llevarán a cabo la materialización de los planes de acción deseados.

***Calidad y Compromiso con la Calidad***

El ICCJFC asume la gestión sanitaria de calidad, a través de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del paciente.

La ejecución de un Manual de calidad es la piedra angular del funcionamiento diario de la institución y define las líneas de desarrollo y mejora a mediano y largo plazo.

**DESCRIPCIÓN Y MARCO INSTITUCIONAL**

***Características***

El Instituto de Cardiología “Juana Francisca Cabral” es una institución de carácter público con un sistema de autogestión proveniente de la figura legal de ente autárquico provincia con administración concesionada a una ONG la Fundación Cardiológica para la Asistencia, Docencia e Investigación. Estas características le brindan la fortaleza de contar con presupuesto propio independiente del Ministerio de Salud Pública de la Provincia y un sistema de gestión mucho más ágil y eficiente. Con la posibilidad de implementar cambios en su política de manera rápida y de poder de esta manera adaptarse al cambiante marco social y económico.

La posibilidad de negociar el costo de sus prestaciones directamente con las gerencadoras de salud le brinda la posibilidad de obtener valores que permiten asegurar su sustentabilidad económica.

La Institución desde el punto de vista social ocupa un lugar preponderante en la consideración de la población, no solo de la provincia sino de la región siendo



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

referente en todas las áreas donde presta servicios y marcando el rumbo que deben seguir el resto de las instituciones de salud.

La inversión en tecnología asistencial supone que la institución contará con equipamiento suficiente y de la calidad necesaria para mantener el sitio preponderante como referente asistencial.

Sin embargo, la ampliación proyectada, una parte ya inaugurada y otra en avanzado estado de ejecución presuponen prácticamente la duplicación de la capacidad de internación de la institución, resultando en un gran desafío en cuanto a la incorporación de recursos humanos de calidad y formación adecuados que sin dudas deberán ser entrenados en la filosofía de trabajo institucional. Esto trae como perspectiva el mayor desafío de los próximos 5 años para la institución a fin de mantener la calidad alcanzada hoy o aún mejorarla y aumentar su planta de personal en no menos de un 30%.

### ***Misión***

El Instituto de Cardiología de Corrientes “Juana Francisca Cabral” es un centro de salud de alta complejidad integrado al sistema sanitario provincial y regional, comprometido con los problemas de salud de su área de influencia en los tópicos relacionados a la asistencia, docencia e investigación en enfermedades cardiovasculares y trasplante renal, con acciones concretas para brindar atención médica de calidad. Comprometida, además con la formación de recursos humanos de varias áreas de la salud y actividades de apoyo brindando una educación actualizada, con fuerte peso de la formación práctica, con un cuerpo docente específico y actualizado. Las actividades que realiza en investigación siguen los lineamientos internacionales de calidad de la conferencia internacional de armonización y la reglamentación del ANMAT.



**INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES**  
**“JUANA FRANCISCA CABRAL”**

**Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes**

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

### **Visión**

La visión del Instituto de Cardiología de Corrientes “Juana Francisca Cabral” es la de ser una organización de referencia en la región y en el país. Siendo líder en las prácticas asistenciales que brinda (generando salud y bienestar con sentido humano), referencia local, nacional e internacional en proyectos de investigación biomédica y siendo un centro reconocido de formación de recursos humanos a través de una actividad docente de alta calidad.

### **Valores**

Los mismos están plasmados en el Código de Ética del Instituto de Cardiología. Resumida en el siguiente esquema:

<b>Valores pragmáticos: (Como actuamos)</b>	<b>Valores éticos (Como sentimos)</b>	<b>Valores de desarrollo</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Compromiso.</li><li>• Eficacia</li><li>• Eficiencia</li><li>• Excelencia</li><li>• Objetividad</li><li>• Calidad</li><li>• Profesionalidad</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Seriedad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeto</li><li>• Coherencia</li><li>• Compromiso social</li><li>• Confianza</li><li>• Empatía</li><li>• Equidad</li><li>• Honestidad</li><li>• Justicia</li><li>• Solidaridad</li><li>• Transparencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Colaboración</li><li>• Comunicación</li><li>• Equipo</li><li>• Iniciativa</li><li>• Participación</li><li>• Proactividad</li><li>• Cooperación</li><li>• Innovación</li></ul>

### **Organigrama de la institución**

Se muestra en el **Anexo I.**



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

La Política de Calidad establecida por el Directorio del ICCJFC y la FunCaCorr, orienta su compromiso con la comunidad, ofreciendo servicios de medicina de alta complejidad en la especialidad cardiovascular y trasplante renal, manteniendo una calidad elevada en el servicio prestado hacia la satisfacción del paciente, mediante un programa de calidad que asegure los recursos adecuados, tanto estructurales como de recursos humanos, a través del monitoreo de estándares definidos que propendan a la mejora continua como política clave de la gestión institucional. (Ver Políticas de Calidad Resolución 117/19)

### **ROL DEL DIRECTORIO**

*El Directorio del ICCJFC se compromete en el Manual de calidad institucional a:*

- Apoyar y propiciar el desarrollo del Manual de calidad institucional
- Favorecer la cultura de calidad en cada una de las áreas institucionales.
- Asegurar los recursos y elementos necesarios para sostener y mejorar las políticas de calidad institucional
- Generar espacios de formación y discusión institucional para fomentar las políticas de calidad institucional

### ***Planificación***

#### **Objetivos de Calidad**

El Directorio del ICCJFC en conjunto con la FunCaCorr definen los Objetivos de Calidad medibles y consistentes con la Política de Calidad. Estos Objetivos persiguen:

- Brindar a la comunidad servicios de salud seguros, oportunos y efectivos
- Gestionar la política anterior mediante procesos de mejoramiento continuo de la calidad. (En lo estratégicos, misional y de apoyo)



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- Desarrollar acciones que favorezcan la seguridad del paciente (Gestión de eventos adversos y situaciones de riesgo).

### ***Planificación de la Gestión de la Calidad***

El Directorio del ICCJFC planificará las acciones tendientes al cumplimiento de los objetivos de Gestión de Calidad, mediante la implementación de documentación, recursos y mejora continua a fin de cumplir los objetivos propuestos en el Manual

### ***Responsabilidad y Autoridad***

El Directorio del ICCJFC asegura que, mediante el respaldo legal correspondiente, mediante designaciones correspondientes resoluciones del directorio oportunamente comunicadas asegurará el cumplimiento de los objetivos del Manual de gestión calidad y la comunicación oportuna y efectiva de las decisiones tomadas.

### ***Representante del Directorio***

El Directorio delegará en el Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente la ejecución de las políticas de calidad definidas por el mismo Directorio y la FunCaCorr, orientados a mantener los estándares de calidad definidos y establecidos en el programa de Calidad.

### ***Comunicación Interna***

La ejecución de las políticas de gestión de calidad institucional a través del Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente y las diferentes áreas delegadas será comunicada al Directorio y a partir de allí serán expuestas a todas las áreas de la Institución y comunicadas a FunCaCorr.

### ***Revisión de la Gestión de Calidad***

El control y la revisión de la ejecución del programa de calidad lo llevará a cabo el Directorio del ICCJFC. A su vez se promoverá la concreción de una reunión



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

general para presentar los objetivos alcanzados y los problemas detectados a fin de establecer oportunidades de mejora.

### *Información para la revisión*

El Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente coordinará los reportes presentados los que incluirán:

- Informes de Auditorías.
- Resultados de evaluaciones y encuestas de calidad.
- Indicadores.
- Acciones tomadas por el Departamento.

### *Resultados de la Revisión*

Los reportes generados por el Directorio del ICCJFC incluirán al menos:

- Propuestas de mejora.
- Reasignación de recursos.
- Informe de evolución de la ejecución del Manual de calidad.

## **DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE**

El Directorio designará un responsable del Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente (DCySP), este Departamento tendrá como objetivo generar acciones para la mejora continua y aplicar las políticas de gestión de calidad dictaminadas por el Directorio y la FunCaCorr.

### *Objetivos específicos del DCySP*

Los objetivos están relacionados con el presente manual, ellos son:

1. Asegurar el cumplimiento de las políticas de gestión de calidad.
  - 1.1. Seguridad del Paciente: que se implementen las seis metas propuestas por la OMS, basadas en estándares definidos y que no haya lesiones producto de la atención brindada a los pacientes.





## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- 1.2. Efectividad: que se provean servicios basados en el conocimiento científico, a todos quienes puedan beneficiarse de ellos, evitando hacerlo a aquellos que no se benefician.
- 1.3. Servicio centrado en el paciente: que se provea una atención que sea respetuosa y responda a las preferencias individuales, a las necesidades y a los valores, género, cultura e idioma de los pacientes, asegurándose que éstos sean los que guíen aceptando o rechazando las alternativas de diagnóstico y tratamiento clínicas informadas en forma previa tanto al paciente como a su familia.
- 1.4. Oportunidad: que se reduzcan las esperas y los retrasos tanto para quienes reciben como para quienes proveen la atención médica.
- 1.5. Eficiencia: promover el talento del recurso humano y el uso correcto de los recursos físicos, equipamiento, insumos, ideas y energía.
- 1.6. Equidad: que se provean servicios que no varíen su calidad en función de características tales como el género, el idioma, la cultura y el status socioeconómico, entre otros sino que prevalezca la inclusión y la diversidad.

### ***Funciones del DCySP***

El DCySP tendrá como funciones principales:

- Promover la implementación de la gestión de calidad.
- Potenciar la gestión de calidad mediante actividades voluntarias internas con mejoras documentadas.
- Implementar el aprendizaje sistemático de herramientas y procesos de mejora.
- Conocer las necesidades y las expectativas para poder mejorar los procesos.
- Desarrollar ciclos completos de mejora (monitoreo y evaluación).
- Organizar la capacitación en gestión de calidad para la Institución.



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- Trabajar en equipo en todos los niveles de la organización.
- Redactar un Manual de calidad desde un enfoque a la medida del ICCJFC.
- Desarrollar líneas de investigación para la resolución de problemas metodológicos concretos.

Estas funciones serán realizadas por los diferentes grupos que integran la Unidad de Calidad, o bien que trabajan de manera coordinada con la misma, a través del Programa de Calidad Institucional.

### *Estrategia del DCySP*

Las estrategias a seguir por el DCySP para la concreción y aplicación de las políticas de Gestión de Calidad institucional serán:

- *Liderazgo*: la introducción de programas de gestión de la calidad requiere un liderazgo persistente y decidido, pero a la vez participativo, por ese motivo el comité es un brazo de la dirección de la Institución.

Formación extendida a todas las personas: la formación tiene que llegar a todas las personas que queremos que se comprometan y trabajen por mejorar la calidad, es decir, a toda la Institución. Determinar los contenidos de la formación, esto es el manual de la calidad y los métodos y herramientas propios de las actividades de mejora continua de la calidad, así como la metodología docente.

- *Elaboración y difusión de los documentos/base del programa*: por esto se entiende, la generación del presente Manual de Calidad
- *Reorientar las actividades para la gestión de calidad existentes en la organización*: las que probablemente sean más relevantes son los sistemas de información y la formación continua.
- *Implementación de actividades específicas para mejorar la calidad*: si bien es posible comenzar con cualquiera de las actividades que hacen a la gestión de calidad, es habitual elegir un ciclo de mejora por su facilidad de comprensión y por



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

su valor didáctico para la gestión de calidad, siendo además motivador si se lleva adelante con éxito.

### **ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA**

El Programa de Calidad estará orientado a implementar en forma estratégica lo propuesto en el Manual de Calidad.

Las Políticas de Calidad

El Plan estratégico Institucional

El período está definido en el Plan estratégico Institucional (PEI 2019 – 2021).

#### ***Ejes estratégicos del plan de calidad***

El Manual de calidad Institucional establece los lineamientos basados en ejes estratégicos institucional que incluyen a los pacientes, razón de ser fundamental de nuestra institución y promueve una serie de acciones tendientes a mejorar la calidad de atención, comunicación con los pacientes y acciones orientadas a la seguridad. El siguiente eje está dirigido a los recursos humanos institucionales, pues al ser nuestra institución un centro asistencial la calidad de los recursos humanos es clave y su formación, potenciación y capacitación son fundamentales para la concreción de la política de calidad institucional.

Finalmente, los restantes ejes están orientados a mejorar los recursos técnicos y asegurar el mantenimiento institucional.

Los Ejes estratégicos están desarrollados en el PEI, y buscan llegar con atención cardiológica de complejidad adecuada, tanto a la prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno a los pacientes que así lo requieran de la región de influencia del Instituto de Cardiología de Corrientes “Juana Francisca Cabral”.

Desarrollarse como centro de investigación médica en la región y como centro de formación de recursos humanos en las áreas de desarrollo del Instituto de Cardiología de Corrientes “Juana Francisca Cabral”.



# INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

Los cinco ejes estratégicos sobre los que se desarrollará el presente plan de acción son:

1. Eje basado en el Modelo de Atención
2. Eje Basado en el Capital Humano
3. Eje Basado en la Comunicación
4. Eje Basado en la Gestión
5. Eje Basado en los Recursos Físicos

## Desarrollo de los Ejes

### 1. Eje basado en el Modelo de Atención.

#### 1.1. Instalar al paciente como sujeto de atención

- 1.1.1. Conocer y trabajar sobre las expectativas del paciente en relación a la atención médica. Mantener y mejorar los indicadores de satisfacción de los pacientes (Acciones: Conocer a través de Encuestas de satisfacción del paciente. Lograr la mejora en un índice = o > al 95% de satisfacción) .
- 1.1.2. Establecer y fortalecer mecanismos de capacitación del personal en la atención ética centrada en los pacientes (Acciones: Cursos de capacitación sobre el Código de ética, atención al público, Gestión de la información, entre otros).
- 1.1.3. Informar a los pacientes en relación a sus deberes y derechos (Acciones: Capacitación al equipo de salud de como informar. Comunicación eficiente al ingreso, entrega de cartelería, folletos y brindar educación e información al paciente y familiares).

#### 1.2. Mejorar la calidad de atención

- 1.2.1. Definir estándares de calidad generales y para cada área específica (Acciones: Medir los estándares e indicadores de calidad de atención definidos en los servicios e



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

Implementar y consolidar un plan de mejora continua de acuerdo a los resultados obtenidos)

- 1.2.2. Establecer y Fortalecer los programas de prevención de las enfermedades cardiovasculares (Acciones: realizar capacitación a la comunidad e Implementación de programas preventivos ejecutados por el Deprecav y Centro de Calidad de Vida,).

### 1.3. Favorecer la accesibilidad

- 1.3.1. Creación de una “oficina de Informes y orientación” (Acciones: Crear el área y capacitar).
- 1.3.2. Elaborar dispositivos escritos y en redes sociales que garanticen la publicidad continua de las prácticas, listado de profesionales, los requisitos de acceso, entre otros, que tiene la Institución para ofrecer sus servicios. (Acciones: Folleteria entregada a pacientes y familiares, boletines y comunicación mediante medios masivos).

### 1.4. Incrementar la seguridad de Atención

- 1.4.1. Fortalecer el Comité de Seguridad del Paciente y el Comité de Control de Infecciones. (Acciones: Capacitar a miembros de los comités y reforzar y favorecer su actividad).
- 1.4.2. Fortalecer la implementación de procedimientos institucionales relacionados a la seguridad del paciente: (Acciones: Desarrollado por el Comité de Seguridad del paciente, por el Comité de farmacia, por el comité de prevención y control de infecciones y por el área de gestión de la calidad y seguridad del paciente de enfermería, quién además realizará el monitoreo en su implementación.):
  - 1.4.2.1. Identificación de pacientes.
  - 1.4.2.2. Comunicación efectiva
  - 1.4.2.3. Prevención de Ulceras por presión.
  - 1.4.2.4. Protocolos de caídas.



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- 1.4.2.5. Protocolos de administración segura de medicamentos.
- 1.4.2.6. Procedimiento de manejo de medicamentos de alto riesgo (MAR).
- 1.4.2.7. Procedimiento y adherencia a la higiene de manos.
- 1.4.3. Sensibilizar y capacitar al equipo de salud en relación a la importancia de la seguridad del paciente (Acciones: Desarrollar cursos de capacitación al personal).

## 2. Objetivos del Capital Humano

### 2.1. Estimular y orientar el desarrollo del capital humano y las actividades docentes

- 2.1.1. Promover y Fortalecer la capacitación del personal a través de la elaboración y aprobación de programas. (Acciones: Cursos de capacitación mediante área de capacitación y calidad, docencia y recursos humanos).
- 2.1.2. Fortalecer y generar espacios de mejora y actualización continua en capacitación (Acciones: Promover el desarrollo de estos espacios en los sectores).
- 2.1.3. Evaluar el clima laboral y generar espacios para desarrollar la satisfacción del trabajador y mejorar el clima laboral (Acciones: Elaborar e implementar Encuestas realizadas por recursos humanos).
- 2.1.4. Difundir la reglamentación de capacitación para fomentar la transparencia (Acciones: Colocación de reglamentación en intranet institucional)

### 2.2. Consolidar el desarrollo de las Residencias como sistema de formación profesional

- 2.2.1. Acreditar todas las residencias médicas en el Ministerio de Salud Nacional (Acciones: Mediante departamento de Docencia).

### 2.3. Impulsar la investigación y la docencia como herramientas para mejorar la atención de los pacientes.

- 2.3.1. Desarrollar un fondo de investigación propio (Acciones: con FunCaCorr asegurar fondos anuales).



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- 2.3.2. Establecer redes con otros organismos dedicados a la investigación en salud (Acciones: Convenios con entidades para realizar proyectos de investigación).
- 2.3.3. Fortalecer las acciones de capacitación y difusión de la investigación realizada en la Institución (Acciones: Actividades planeadas por el Comité de Investigación. Departamento de Docencia e Investigación).
- 2.3.4. Aumentar el número de publicaciones generadas en la Institución. (Acciones: Establecer mecanismos que estimulen este tipo de reportes).

### **2.4. Aplicar la perspectiva de salud ocupacional para el cuidado del personal**

- 2.4.1. Fortalecer la Salud Ocupacional del RRHH (Acciones: A través de Recursos Humanos estimular planes de vacunación y controles de salud del personal).
- 2.4.2. Fortalecer la Higiene y Seguridad del RRHH (Acciones: Control de elementos de seguridad adecuados para actividad diaria).
- 2.4.3. Crear el comité de Gestión de riesgos y realizar un mapa de riesgos.
- 2.4.4. Realizar talleres de concientización y capacitación (Acciones: desarrollar Capacitación a través del Comité de Gestión de riesgos).

## **3. Objetivos de Comunicación**

### **3.1. Fortalecer la comunicación institucional**

- 3.1.1. Elaborar un plan institucional de comunicación (Acciones: A través de Recursos humanos y marketing).
- 3.1.2. Formalizar y fortalecer la Comunicación a través de las áreas asignadas.
- 3.1.3. Mejorar la señalización interna (Acciones: desarrollar plan con área de arquitectura).
- 3.1.4. Fortalecer y mejorar los procedimientos de traspaso seguro de pacientes (Acciones: Desarrollo, implementación y monitoreo por el Área de gestión de la calidad y seguridad de enfermería).



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

### 4. Objetivos de Gestión

#### 4.1. Fortalecer la estructura y los procesos de información hospitalaria

- 4.1.1. Consolidar y mejorar el sistema de gestión administrativa institucional. (Acciones: Identificar y generar mejoras en el sistema administrativo).
- 4.1.2. Generar un sistema integral de información hospitalaria (Acciones: Desarrollar propuestas de mejoras en las aplicaciones asistenciales y administrativos en vigencia y establecer nuevas).
- 4.1.3. Desarrollar Sistema Informático Hospitalario integral (HIS).
- 4.1.4. Desarrollar el RIS (Radiology Information System) y PACS (Picture Archiving & Communications System) (Acciones: concluir instalación de sistemas ).
- 4.1.5. Completar el cableado con fibra óptica (Acciones: Completar instalación de nueva red).
- 4.1.6. Capacitar al personal en el uso de los sistemas informáticos (Acciones: Coordinar capacitación entre sistemas, área de informática en enfermería y área de capacitación).
- 4.1.7. Creación de un área de evaluación de costos hospitalario para fortalecer la gestión presupuestaria (Acciones: Fomentar con Administración la realización de cursos como primer paso).

#### 4.2. Estandarizar procedimientos operativos

- 4.2.1. Elaborar guías de práctica clínica, protocolos, procesos asistenciales y procesos administrativos (Acciones: El Jefe Dpto. de Calidad y seguridad del paciente coordinará con los servicios el desarrollo de guías y presentará cronograma de actividad y el área de Capacitación y Calidad coordinará la confección, gestión, implementación de los procesos asistenciales y administrativos con los Dptos., Divisiones y áreas).





## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- 4.2.2. Adecuación y renovación de los mecanismos operativos para la gestión eficiente de insumos (Acciones: Generar espacio en reuniones de ABC para discutir este tópico).
- 4.2.3. Optimizar los procedimientos relacionados a atención prequirúrgica (Acciones: Fortalecer preparación prequirúrgica y presentar datos de indicadores de preparación ).
- 4.2.4. Reducir el número de cirugías programadas suspendidas (Acciones: Reuniones trimestrales con área de prequirúrgico revisando indicadores).
- 4.2.5. Elaborar un soporte documental según mapa de Procesos (estratégicos, misional y de apoyo) que contenga los procedimientos tanto específicos como institucional (Acciones: Soporte documental aprobado y subido a la intranet Institucional).

### **4.3. Establecer estrategias para la Gestión de Riesgo**

- 4.3.1. Diseñar Programa de Gestión de Riesgo (Acciones: Diseñado resta aprobar por Directorio).
- 4.3.2. Establecer capacitaciones al personal (Acciones: Elaboración de Programa de capacitación e implementación a cargo del área de capacitación y calidad).
- 4.3.3. Identificar los riesgos e impactos, evaluar los riesgos y registrarlos según diagnóstico realizado por los Dptos., divisiones y áreas del ICCJFC. (Acciones: A través del Comité de Gestión de riesgos, la unidad de riesgos de los servicios y el Directorio)
- 4.3.4. Desarrollar normas activas preventivas de riesgos Asistenciales, laborales y generales.(Acciones: A partir de los resultados de los resultados obtenidos del punto anterior. Implementar y monitorear).



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

### 5. Objetivos de los Recursos Físicos

#### 5.1. Aumentar los recursos físicos para mejorar la atención

- 5.1.1. Habilitar los sectores de internación que aumentarán la disponibilidad de camas. (Acciones: Habilitación progresiva de nuevos sectores).
- 5.1.2. Aumentar la oferta de camas y servicios (Acciones: Habilitación progresiva de nuevos sectores).

#### 5.2. Promover las acciones necesarias para garantizar un edificio adecuado y seguro

- 5.2.1. Reorganizar los espacios de espera para los familiares de Recuperación Cardiovascular adultos, Recuperación Cardiovascular Infantil (RCVI) y Unidad de Terapia Intensiva (Acciones: Capacitación y habilitación de recursos físicos y planteas nuevas).

#### 5.3. Fortalecer y Mejorar el mantenimiento Preventivo del equipamiento e infraestructura.

- 5.3.1. Fortalecer el plan integral de mantenimiento preventivo correctivo del equipamiento (Acciones: Revisar por parte de cada uno de los actores los planes de mantenimiento correctivo existente).
- 5.3.2. Elaborar e implementar un plan de sensibilización y capacitación para promover las buenas prácticas en el cuidado de los recursos. (Acciones: Generar programas de comunicación sobre el uso adecuado de equipos y recursos).
- 5.3.3. Fortalecer el plan de mantenimiento preventivo correctivo de la infraestructura (Acciones: Implementar en cada sector de acuerdo a equipameinto plan de mantenimeinto preventivo. Registros).



**INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES**  
**“JUANA FRANCISCA CABRAL”**

**Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes**

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

**ACTIVIDADES DEL DCySC**

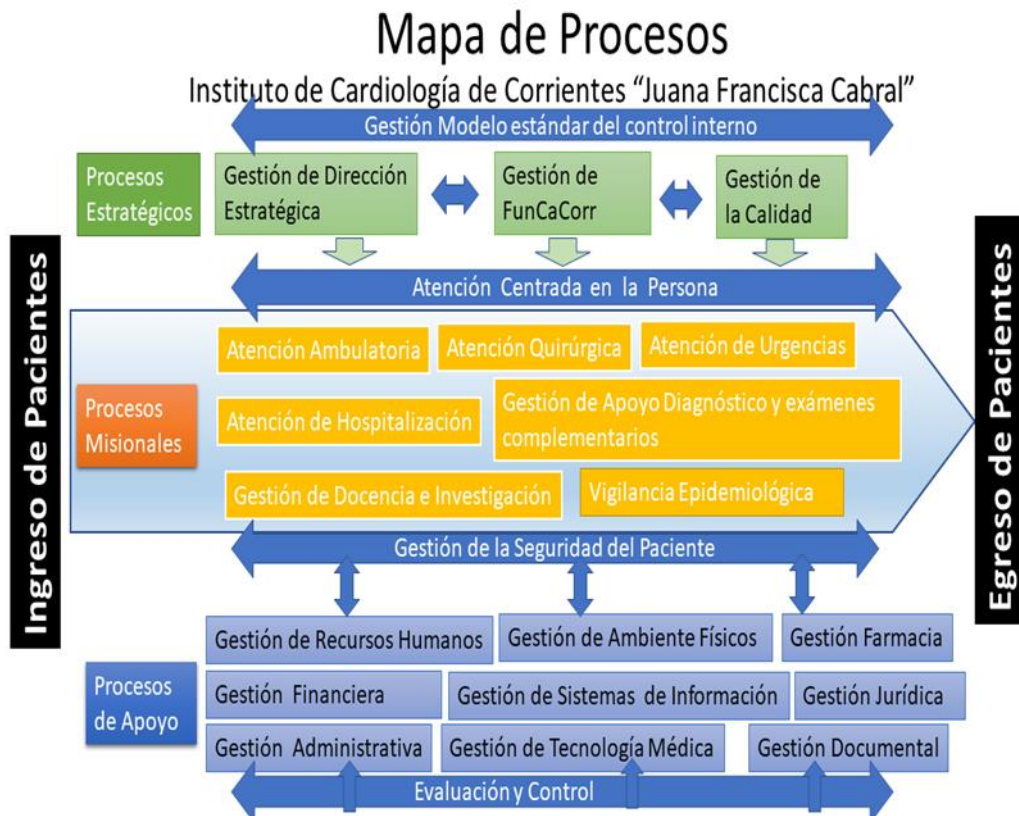
**1. Gestión Mapa de Procesos**

**Objetivo:**

Conocer e identificar en forma detallada el funcionamiento de los procesos, subprocesos y actividades en los que la Institución está involucrada a través del mapa de procesos.

Promover el diseño de normas y procedimientos que guíen la práctica de las diferentes actividades que forman parte del proceso.

Establecer un control y monitoreo dinámico con los servicios para la aplicación y actualización de los procesos.





# INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

**Mapa de Procesos:** es una representación **gráfica de los procedimientos que lleva a cabo el Instituto de Cardiología de Corrientes**. Se trata, de un “diagrama de valor o inventario gráfico de los procesos que proporciona una perspectiva **global-local de la Institución**, obligando a posicionar cada proceso respecto a la cadena de valor”. **Este diagrama condensa de forma visual todos los procesos y subprocesos del ICCJFC y la interrelación existente entre los mismos. Permite plasmar gráficamente el funcionamiento integral de la organización. (Ver Documento Mapa Procesos. Soporte Documental Cód. NG-MP098-Versión 001)**

## *2. Comités*

### **a. Comité de Monitorización de Tableros de Control**

A través de la implantación y puesta en funcionamiento del Tablero de Comando Institucional (TDA) se estimulará a través del Comité de Monitorización de Tablero de Comando (CMTC) el análisis crítico de los datos generados en el tablero de comando el que se alimenta de datos estadísticos asistenciales, de facturación y cobranzas y otros datos de índole sanitaria, esto permitirá generar a partir de esta información políticas de mejora que serán elevadas al Directorio.

El Tablero de Comando es de libre acceso para los sectores y brinda información actualizada en línea de las prestaciones y actividades de los diferentes sectores, su configuración puede ser ajustada para brindar de manera directa indicadores y datos que permitan la ejecución del plan de calidad y de mejora continua.

### **Función del CMTC**

- Trabajar con los diferentes servicios asistenciales y no asistenciales.
- Desarrollar en conjunto con los servicios los indicadores más eficaces para monitorear la actividad diaria.
- Definir un plan y una metodología de monitorización del cuadro de mando integral.



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

### **b. Comité de seguridad del paciente**

Siguiendo las políticas de seguridad a nivel mundial (OMS) y las tendencias de las diferentes entidades que estimular el monitoreo y definición de políticas de seguridad del paciente con el fin de brindar una atención más segura, el Directorio del ICCJFC ha decidió crear el comité de seguridad del paciente con el fin de crear un grupo de trabajo que monitoree estos eventos.

#### **Funciones del Comité de Seguridad del Paciente**

- Fomentar el incremento de una cultura de la seguridad del paciente según las seis metas propuestas por la OMS..
- Integrar las actividades de gestión de riesgos.
- Promover que se informe sobre los incidentes de seguridad del paciente.
- Involucrar y comunicarse con los pacientes.
- Realizar actividades de capacitación sobre seguridad del paciente.
- Aprender y compartir lo aprendido sobre seguridad.
- Monitorear y Promover las buenas prácticas para la seguridad del paciente.
- Informar periódicamente al Dpto. de Calidad y Seguridad del Paciente y al Directorio, sobre las actividades y resultados de los monitoreos. Proponer mejoras.

### **c. Comité de acreditación**

Este Comité tiene una organización de trabajo que le es propia, la cual es dada por el contenido de los manuales de acreditación; el mismo tiene múltiples funciones, entre las cuales se destacan:

- Evaluar la brecha entre los elementos medibles solicitados para la acreditación y la realidad de la organización.
- Organizar grupos de trabajo con los distintos sectores hospitalarios.



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

- Dar apoyo en el entendimiento de los contenidos.
- Interactuar con los evaluadores a fin de diagramar las agendas.
- Establecer las agendas de trabajo interna.

### ***3. Gestión de quejas, sugerencias y reclamos***

Las quejas, reclamos y sugerencia volcados por los pacientes y familiares en los libros correspondientes serán gestionados por el área de marketing y la gerencia comercial, las que motorizarán el procedimiento de gestión de este tipo de inquietudes, realizando los contactos que con los diferentes sectores involucrados y generando una respuesta que debe llegar al destinatario.

En el mismo sentido a partir de estos registros se implementará una política de mejora a partir de las quejas volcadas de pacientes o familiares.

Mensualmente o cada vez que es necesario se elevará al DCySP con copia al Directorio un resumen de las quejas y sugerencias con los pasos que se tomaron y medidas implementadas a fin de gestionarlas adecuadamente.

#### ***Objetivos de la Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos***

- Facilitar e incrementar la recepción de quejas y reclamos.
- Orientar el sistema a las necesidades de los usuarios.
- Capacitar a los receptores de las quejas y sugerencias generándoles canales rápidos y efectivos de respuesta.
- Hacer extensiva la captura de reclamos y sugerencias a todos los sectores de la Institución.
- Llevar las quejas y reclamos a todos los niveles jerárquicos de la organización, comprometiendo a los superiores en su análisis, seguimiento y respuesta.
- Contar con un análisis agregado de la información que posibilite un seguimiento periódico destinado a observar modificaciones en las tasas de quejas, reclamos y/o sugerencias.



## INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

#### **4. Guías de Prácticas Clínicas**

El DCySP a través del área de capacitación coordinará diferentes acciones con los diferentes servicios la generación de guías de práctica clínica a partir de la diaria actividad asistencial que permita la generación de mejora continua mediante la estandarización de la actividad asistencial y registro de datos.

#### **5. Actividades propiamente dichas del DCySP**

Considerando las acciones a desarrollar por el DCySP tendientes al logro de los objetivos planteados, se dispondrán las siguientes actividades entendidas como centrales para la mejora continua de la calidad.

- Ciclos de mejora.
- Monitorización.
- Actividades de Diseño.

##### ***En relación a los ciclos de mejora***

Considerando que el DCySP y los distintos comités actuarán en conjunto con los distintos servicios asistenciales buscando que cada uno de ellos persigan objetivos de mejora continua en la misma dirección que la organización, el Comité realizará actividades de capacitación tendientes a formar a los grupos en herramientas que posibiliten identificar oportunidades de mejora y construir equipos para la mejora.

##### ***En relación a la monitorización***

La monitorización de la información generada y de las políticas de mejora continua será responsabilidad del DCySP y serán comunicadas regularmente al Directorio para sus seguimiento y definiciones.

##### ***En relación al diseño***

La voz del usuario, ya sea el paciente, familiar o interno, será valorada utilizando diferentes estrategias. Para el paciente y/o familiar, se dispondrá de una



**INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES**  
**“JUANA FRANCISCA CABRAL”**

**Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes**

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

BOLIVAR 1334 – (0379) 4410000 – FAX: (0379) 4410030 – 3400 CORRIENTES

E-mail: [directorioicc@funcacorr.org.ar](mailto:directorioicc@funcacorr.org.ar)

---

normativa para relevar las quejas, sugerencias y reclamos, de manera tal de favorecer la expresión de las dificultades que la población presenta. Por otro lado, se realizará un relevamiento de la satisfacción en los distintos ámbitos de la atención.

En el cliente interno, se medirá el clima organizacional, así como también el clima de seguridad imperante.

Toda esta información será canalizada en rediseñar o diseñar nuevas estructuras con la intención que las cosas se hagan siempre bien y a la primera de acuerdo a unos parámetros prefijados, previniendo la aparición de calidad.