



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

Anexo I

Res. N° 117/19

POLÍTICA DE CALIDAD

DEL INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

La complejidad de la atención sanitaria y los múltiples actores implicados (usuarios, profesionales, entidades prestadoras del servicio, políticas gubernamentales, aseguradoras, etc.), hacen que la definición de calidad en salud no pueda enfocarse únicamente en la satisfacción del cliente o paciente. Para el ICCJFC este aspecto es fundamental para la política de calidad de la Institución abarcando conceptos más globales que involucran a todos los actores relacionados a la atención sanitaria, así como a los recursos físicos involucrados en la prestación de servicio.

Definición de calidad

Se define como calidad en salud a “una propiedad de la atención médica que puede ser obtenida en diversos grados. Es la obtención de los mayores beneficios con menores riesgos para el paciente en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes” (Donabedian, A. 1980).

Cada entidad o actor implicado en la definición, construcción y ejecución de un servicio de salud tiene una percepción distinta del concepto de calidad, poniendo el énfasis en los aspectos que más valora o que le afectan de una forma más directa en su esfera personal o profesional.



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

Perspectiva de Calidad del Paciente

Para el paciente la calidad en la atención sanitaria tiene que ver con aspectos tales como el trato de los profesionales, la disponibilidad, las características físicas del centro donde recibe la atención o el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe.

¿Pero qué es la calidad desde el punto de vista del paciente? Su satisfacción es fundamental en el entorno institucional en el que gana peso como actor principal, con criterio y capacidad de decisión, con actitud activa. El paciente y sus familiares son, más que nunca, un agente en diálogo con el personal sanitario, con el que comparte inquietudes y del que esperan competencia profesional, conocimiento y, tan importante, empatía, calidad y calidez humana, condiciones que fueron expresadas entre los valores que rigen al ICCJFC y a la FunCaCorr.

La parte afectiva es, sin duda, fundamental para crear un clima de confianza y respeto mutuo en la relación del paciente con el profesional y transitivamente con la Institución. También lo es la cantidad y calidad de información recibida, en un lenguaje adecuado y adaptado a cada paciente.

¿Qué otros factores son valorados por el paciente al elegir un centro médico? La percepción que tiene de las instalaciones sanitarias, sus condiciones de higiene, el grado de confort que le generan, las posibilidades de elección, la disponibilidad de los avances en diagnóstico y tratamiento también guiarán su decisión y serán parámetro de su satisfacción. Todo ello sin olvidar el vínculo que establecerá el paciente con el ICCJFC más allá de su consulta o del alta hospitalaria en la continuidad de sus cuidados.

La satisfacción en la atención sanitaria conlleva, en definitiva, en cumplir las expectativas de excelencia que tiene un paciente, cuando lo que está en las manos del profesional y de la Institución es su bien más preciado, su salud. Actos y acciones que representan la política de calidad del ICCJFC.



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

Como recuerda la Organización Mundial de la Salud (OMS), los pacientes satisfechos tienen una probabilidad mayor de completar los tratamientos, de cooperar con el personal sanitario, de asumir responsablemente el cuidado de su salud bajo supervisión profesional y de comprometerse con una vida saludable.

Perspectiva de Calidad de los Profesionales Asistenciales

La valoración que realizan los profesionales del ámbito sanitario es distinta, pues suele basarse en fundamentos de tipo científico o tecnológico. Para estas personas, la calidad significa disponer de los mejores medios, tanto de infraestructuras como de materiales, para poder atender a los pacientes con la máxima calidad posible.

Perspectiva de Calidad de la Institución

Para las instituciones públicas, aseguradoras, mutuas o seguros privados los resultados se convierten en prioritarios, utilizando para ellos diversos indicadores que valoren la idoneidad entre los medios empleados y los resultados obtenidos. En este caso, la eficiencia se determina en función de la relación entre el costo de cualquier intervención médica y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud.

El ICCJFC y la FunCaCorr; tienen como objetivo valorar todos los aspectos relacionados a la calidad de atención y ejecutar las acciones que se requieran para obtener pacientes y familiares satisfechos y para que los profesionales asistenciales puedan desarrollar su actividad de la mejor manera posible.

Objetivo de la Política de Calidad:

Asumir el compromiso en el cumplimiento de los objetivos descritos en los ejes políticos a seguir por el cliente interno, alineados con el Plan estratégico institucional, que abarquen las dimensiones de la calidad en salud y los componentes del manual de calidad, los cuales garanticen al paciente (cliente externo) la prestación de servicios de



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

alta calidad, seguros, humanizados, inclusivos, con enfoque en los ejes estratégicos descritos y con los cuales se logre un impacto positivo en la calidad de vida y de la salud de la población, la fidelización del usuario y su familia y se asegure el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Las dimensiones de la calidad en salud

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones:

- Efectividad.
- Oportunidad.
- Seguridad.
- Eficiencia.
- Equidad.
- Atención centrada en el paciente.

Veamos cada una de ellas

- **Efectividad**

A esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales.

En este ámbito de la calidad también se incluye la adecuación tecnológica, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en: el trato con el paciente, los protocolos de actuación, de información, de comunicación y los tratamientos.



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

- **Oportunidad**

La oportunidad es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención óptima en el momento en que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

- **Seguridad**

Toda intervención asistencial, tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario diferente a su dolencia inicial.

- **Eficiencia**

De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de la calidad en salud, el paciente debe recibir la atención que precisa, en el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles.

Otra cuestión muy importante, incluida esta dimensión, hace referencia a la optimización de recursos, tratando de evitarse un malgasto evitable o excesivo de recursos, energías, suministros y horas de trabajo.

- **Equidad**

Características como los valores, género, cultura e idioma sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo no pueden, en ningún momento, suponer algún tipo de desigualdad en el esfuerzo realizado para solucionar o paliar la salud del paciente.

En todos los casos se ha de intentar lograr idénticos niveles de efectividad, seguridad, oportunidad y eficiencia.



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

- **Atención centrada en el paciente**

La atención debe ser respetuosa del género, cultura, idioma, religión, preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas.

Declaración:

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.

Por ello el ICCJFC establece, declara y asume los siguientes ejes como aspectos fundamentales de su política de calidad, descriptos en el manual de calidad y en el plan estratégico institucional:

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

A partir de aquí, se hace necesario demostrar, mediante indicadores confiables, es decir, válidos y precisos, que la atención brindada a los pacientes cumple con las características de ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

paciente o usuario, así como que cuenta con un equipo humano eficiente y con las competencias necesarias.

A modo de resumen y definiendo los ejes de trabajo para mejorar, alcanzar y sostener la calidad de la prestación asistencial en el ICCJFC, el Directorio declara los objetivos de cada eje de la política de calidad:

1. Eje Centrado en el Modelo de atención:

- 1.1. Instalar al paciente como sujeto de atención
- 1.2. Mejorar la calidad de atención
- 1.3. Favorecer la accesibilidad
- 1.4. Incrementar la seguridad de Atención:

1.4.1. Seguridad del Paciente

Un aspecto prioritario para el Directorio del ICCJFC y para la Funcacorr es la seguridad del paciente en todo el proceso de atención. Por ello un apartado aparte merece este tópico y como política de calidad se decidió seguir las recomendaciones de la OMS para la seguridad del paciente cumpliendo las 6 metas de seguridad, las cuales son:

1. Identificación correcta del paciente

La intención del objetivo de identificar correctamente a los pacientes, es doble: en primer lugar, identificar en forma fiable a la persona como aquella a quien está dirigida el servicio o tratamiento; en segundo lugar, hacer que el servicio o tratamiento coincida con la persona indicada. El ICCJFC ha desarrollado una política de identificación de sus pacientes de acuerdo a estándares internacionales, a partir de la cual se exige, para pacientes internados, el uso de pulseras identificatorias y la verificación de la identidad a través de tres datos identificadores registrados en las pulseras: el nombre completo del



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

paciente, número de documento y fecha de nacimiento. Esta triple identificación debe emplearse antes de realizar cualquier tipo de procedimientos. Para el caso de pacientes sin identificación o con situaciones especiales, se emplean procedimientos que permiten garantizar una identificación apropiada para brindar la máxima seguridad. Se ha definido un nivel de cumplimiento superior al 90% de acuerdo a estándares internacionales como el objetivo a alcanzar.

2. Comunicación efectiva

En el proceso de atención existen múltiples oportunidades de comunicar resultados, indicaciones y tratamientos dentro del equipo de salud. La comunicación efectiva debe ser, oportuna, precisa, completa, inequívoca y comprendida por quien la recibe. Estas características de la comunicación efectiva disminuyen errores y mejora la seguridad del paciente. El ICCJFC posee una política que favorece la comunicación eficaz en los procesos más críticos de la atención de la salud con el fin de aumentar la eficacia de la misma y disminuir errores de comunicación, la misma está determinada por procedimientos, implementación de pizarras, seguimientos y registros informatizados.

3. Seguridad en los Medicamentos de Alto Riesgo

Cuando los medicamentos forman parte del plan de tratamiento del paciente, es fundamental su gestión adecuada a fin de garantizar la seguridad del paciente. Se considera medicación de alto riesgo aquella medicación susceptible de quedar involucrada en la ocurrencia de errores durante su administración, llegando a producir daños de diferentes magnitudes en el paciente. En esta denominación se incluyen los electrolitos concentrados, los fármacos estupefacientes y la medicación oncológica, entre otros. El ICCJFC a través de su Comité de Farmacia ha desarrollado una política y procedimientos dirigidos a la adecuada gestión (selección, almacenamiento, prescripción, dispensación y administración) de los medicamentos de



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

alto riesgo dentro de la Institución, con el objetivo de reducir al máximo la probabilidad de la ocurrencia de errores.

4. Garantizar una Cirugía Segura

Aunque muy improbable, la cirugía en el lugar incorrecto o realizada sin la preparación adecuada, con el procedimiento incorrecto y/o el paciente equivocado resultan en un problema inquietante en las organizaciones de salud. Estos errores son el resultado de una comunicación deficiente o inadecuada entre los miembros del equipo quirúrgico, de la falta de participación del paciente en el marcado del sitio quirúrgico y de la ausencia de procedimientos de verificación de la operación. El ICCJFC ha desarrollado una política y procedimientos dirigidos a implementar una estrategia para asegurar la cirugía en el paciente correcto, con el procedimiento correcto y el lugar correcto y con la preparación correcta de acuerdo a la situación clínica, la misma incluye: Una fase de verificación preoperatoria en la que se comprueban los datos del paciente, tipo de cirugía, riesgos diversos y preparación adecuada, definida en una lista de chequeo pre, intra y posoperatorio, con el objetivo de reducir al máximo la probabilidad de la ocurrencia de errores.

5. Minimizar el Riesgo de Infecciones Asociadas al Cuidado de la Salud

Las Infecciones Asociadas al Cuidado de la Salud, antes conocidas como infecciones hospitalarias, pueden ocurrir no sólo en pacientes hospitalizados sino también en aquellos ambulatorios en contacto con un centro asistencial, como consecuencia de la propia vulnerabilidad de su estado de salud como así también debido a los procedimientos que se realicen en busca de un adecuado tratamiento médico. Para minimizar estos riesgos el ICCJFC cuenta con un Programa especialmente diseñado para la Prevención y el Control de Infecciones basado en la implementación de medidas que han demostrado su efectividad en reducir el riesgo de estas complicaciones. Entre ellas, la higiene de manos es la medida más simple y efectiva.



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

6. Reducir los Daños por Caídas de Pacientes

De acuerdo a la literatura disponible, las caídas de la cama u otros lugares en el marco de los cuidados asistenciales constituyen una causa importante de lesiones sufridas por pacientes hospitalizados. El ICCJFC ha implementado un proceso de prevención de caídas para todos sus pacientes internados, con el objetivo de reducir el daño causado por caídas y establece procedimientos específicos para reducir tales riesgos. Para estos efectos el estándar establecido es encontrarnos por debajo de la tasa promedio de caídas reportada internacionalmente (EEUU) y trabajar activamente en la reducción de la misma.

2. Eje Basado en el Capital Humano

- 2.1. Estimular y orientar el desarrollo del capital humano y las actividades docentes
- 2.2. Consolidar el desarrollo de las Residencias como sistema de formación profesional.
- 2.3. Impulsar la investigación y la docencia como herramientas para mejorar la atención de los pacientes.
- 2.4. Aplicar la perspectiva de salud ocupacional para el cuidado del personal.

3. Eje basado en la Comunicación

- 3.1. Fortalecer la comunicación institucional

4. Eje basado en la Gestión

- 4.1. Fortalecer la estructura y los procesos de información hospitalaria
- 4.2. Estandarizar procedimientos operativos
- 4.3. Establecer estrategias para la Gestión de Riesgo



INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE CORRIENTES

“JUANA FRANCISCA CABRAL”

Ministerio de Salud Pública de la Provincia de Corrientes

CONCESIONARIO FUNDACIÓN CARDIOLOGICA CORRENTINA

5. Eje basado en los recursos físicos

- 5.1. Aumentar los recursos físicos para mejorar la atención
- 5.2. Promover las acciones necesarias para garantizar un edificio adecuado y seguro
- 5.3. Fortalecer y Mejorar el mantenimiento Preventivo del equipamiento e infraestructura.