



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: directorioice@funcacorr.org.ar

RESOLUCIÓN N° 173/25

Corrientes, 15 de julio de 2025

VISTO:

La necesidad de actualizar e implementar políticas de calidad institucionales; la propuesta presentada por el Director Dr. Eduardo Francisco Farias y el Acta de Directorio N° 22/25, de fecha 15-07-25;

Y CONSIDERANDO:

Que la calidad en los servicios de salud constituye un componente esencial del derecho a la salud, reconocido en los artículos 42 y 75 inciso 22 de la Constitución Nacional Argentina, en concordancia con los Tratados Internacionales de Derechos Humanos con jerarquía constitucional;

Que la atención médica debe orientarse a garantizar la seguridad del paciente, la eficiencia en el uso de recursos, la accesibilidad, la equidad, la pertinencia clínica y la satisfacción de la población usuaria de los servicios médicos;

Que resulta necesario actualizar el marco normativo interno que guíe, ordene y garantice la mejora continua de los procesos asistenciales, administrativos y de gestión, promoviendo una cultura institucional basada en la calidad y la ética en el servicio público;

Que, el Dr. Eduardo Farías ha presentado en reunión de Directorio el documento preliminar proponiendo la actualización de las Políticas de Calidad, el cual contempla principios rectores, objetivos estratégicos y líneas de acción concretas tendientes a fortalecer la atención centrada en la persona, la seguridad clínica y la eficiencia institucional;

Que dichas políticas se enmarcan en los lineamientos y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en materia de calidad y seguridad sanitaria;

Que el Instituto de Cardiología de Corrientes "Juana Francisca Cabral" tiene como objetivo valorar todos los aspectos relacionados a la calidad de atención y ejecutar las acciones que se requieran para lograr la satisfacción de pacientes y familiares y para que los profesionales de la salud puedan desarrollar su actividad de la mejor manera posible;

Que esta normativa se encuadra en las facultades que le confiere al Directorio la Ley N° 4.087 y sus modificatorias (t.o. 4.245 y 5.743);

Que la misma fue tratada y aprobada en Acta de Directorio N° 22/25 de fecha 15-07-25;

Por ello,

**EL DIRECTORIO DEL
INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA DE LA PROVINCIA DE CORRIENTES
"JUANA F. CABRAL"
RESUELVE:**

Art. 1ro.: APRUÉBANSE, LAS POLÍTICAS DE CALIDAD del Instituto de Cardiología de la Provincia de Corrientes "Juana F. Cabral", que se detalla en el **Anexo I** de la presente Resolución y forma parte de la misma. -----

Art. 2do: DERÓGUESE, toda otra norma anterior que contradiga a la presente.-----

Art. 3ro: COMUNÍQUESE, Archívese, dése al Registro Oficial. -----

Dr. EDUARDO F. FARIAS
DIRECTOR
Instituto de Cardiología de Ctes.

Dr. EDUARDO D. REYES
DIRECTOR
Instituto de Cardiología de Ctes.

Dr. JULIA M. MILEOS
DIRECTOR EJECUTIVO
Instituto de Cardiología de Ctes.



Anexo I – Resolución N°173/25

Política de Calidad

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.

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, y con una actitud activa.

El paciente y sus familiares son, más que nunca, agentes en diálogo con el personal sanitario. Comparten inquietudes y esperan de ellos competencia profesional, conocimiento y, tan importante como lo anterior, empatía, calidad y calidez humana. Estas condiciones, precisamente, 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. Estos puntos 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, a 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 máspreciado, su salud. Actos y acciones que representan la política de calidad del ICCJFC.

Como recuerda la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la satisfacción del paciente mide la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida, la accesibilidad a los servicios, la comunicación con los profesionales de la salud y la empatía mostrada durante el proceso de atención". Es por ello que el personal sanitario, debe asumir responsablemente la atención y cuidado de la salud y la persona atendida debe tratarse bajo supervisión profesional y 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 ello 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 brindar una atención centrada en la persona, enfoque que prioriza las necesidades, deseos y preferencias individuales de cada persona en el ámbito de la atención o cualquier otro contexto donde se brinde apoyo 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 de la política de la Calidad a seguir por las Personas de la Institución, 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 a las personas sujetos de atención y su familia la prestación de servicios de alta calidad, seguros, humanizados, inclusivos, con enfoque en los ejes estratégicos y metas definidas por cada una de ellas, con el fin de lograr 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.

Principios de la calidad en salud

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares generales de calidad satisfactorios o también denominados principios de la calidad en las siguientes dimensiones: atención centrada en la persona, efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad.

Atención centrada en la persona

La atención centrada en la persona es un enfoque holístico y ético que busca poner a la persona en el centro de la atención, promoviendo su autonomía, experiencia, bienestar y calidad de vida.

La OMS, la define como: “un cuidado que es respetuoso y receptivo de las preferencias, necesidades y valores individuales de los pacientes y que, además, asegura que todas las decisiones clínicas estén guiadas por los valores de los pacientes”.

Es por ello que establecemos que la atención debe ser respetuosa de sus derechos, género, cultura, idioma, religión, preferencias, necesidades, experiencia y valores de cada



persona. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas.

Efectividad

A este principio 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.

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 en 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.

Declaración:

La Política de Calidad establecida por el Directorio del ICCJFC y la FunCaCorr, orienta su compromiso con la persona, familia y 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 un enfoque centrado en la persona mediante un programa de calidad que asegure los recursos adecuados, tanto estructurales como de recursos humanos, del cuidado del medio ambiente, 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 estándares 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 de Procesos.
5. Eje Basado en los Recursos Físicos.
6. Eje basado en la gestión ambiental en Salud.

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 paciente o usuario, así como que cuenta con un equipo humano eficiente



El ICCJFC, a través del Directorio, define los ejes de trabajo para mejorar, alcanzar y sostener la calidad de la prestación asistencial y 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 Fun.Ca.Corr 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 y la meta accesorio, las cuales son:

- 1.4.1.1. Identificación correcta del paciente.
- 1.4.1.2. Comunicación efectiva.
- 1.4.1.3. Seguridad en los Medicamentos de Alto Riesgo.
- 1.4.1.4. Garantizar una Cirugía Segura.
- 1.4.1.5. Minimizar el Riesgo de Infecciones Asociadas al Cuidado de la Salud.
- 1.4.1.6. Reducir los Daños por Caídas de Pacientes.
- 1.4.1.7. Meta accesorio: Prevenir la aparición de lesiones por presión.

2. Eje Basado en el Capital Humano.

- 2.1. Gestionar, estimular y favorecer el desarrollo, los valores compartidos y el bienestar del capital humano.
- 2.2. Promover y mantener la cultura del aprendizaje, la competencia y la capacitación.
- 2.3. Consolidar el desarrollo de las Residencias como sistema de formación profesional.
- 2.4. Impulsar, fomentar y mantener a la docencia e investigación como herramientas fundamentales para la mejora continua.



2.5. Promover estrategias y acciones para la prevención de la salud ocupacional fundamental para el cuidado del Personal.

3. Eje basado en la Comunicación

3.1. Fortalecer la comunicación institucional desde un enfoque integral.

4. Eje basado en la Gestión por Procesos

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

4.2. Promover y estandarizar procedimientos de estructura, procesos y resultados.

4.3. Establecer estrategias y promover acciones para la Gestión de Riesgo.

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.

6. Eje basado en la gestión ambiental en salud:

6.1. Incorporar criterios de sostenibilidad ambiental en la Institución a través de un programa de gestión ambiental.

6.2. Promover la correcta gestión de residuos hospitalarios y el uso eficiente de los recursos (agua, energía, huella de carbono, sustancias químicas, materiales).

6.3. Evaluar periódicamente el desempeño ambiental institucional para establecer acciones de mejora continua.

Dr. EDUARDO F. FARIAS
DIRECTOR
Instituto de Cardiología de Ctes.

Dr. IGNACIO D. REYES
DIRECTOR
Instituto de Cardiología de Ctes.

Dr. JUAN A. VALEJO
DIRECTOR EJECUTIVO
Instituto de Cardiología de Ctes.