

# Qmentum Internacional

## Organización Efectiva Normas



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA  
INTERNATIONAL

*Driving Quality Health Services  
Force motrice de la qualité des services de santé*



# INTRODUCCIÓN

Las normas de una Organización Efectiva se dirigen a la creciente demanda internacional de aclarar las funciones y responsabilidades de las organizaciones sanitarias y sus dirigentes para proporcionar el apoyo y la infraestructura necesarios, conducir a la excelencia y mejoras de calidad de los servicios de salud. Estas normas dirigen la excelencia en manejo de gestión, lo cual consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización (humano, financiero y tecnológico) con el fin de cumplir con los objetivos y metas específicos.

Las normas están agrupadas en cuatro temas. Cada tema representa una importante responsabilidad de cada organización para apoyar los servicios de salud y buscar la calidad y excelencia; sin embargo, el enfoque dirigido a cada resultado variará según la organización, su tamaño, estructura y disposiciones.

Los cuatro temas influyen:

- Planificación y Diseño de “ Las Operaciones y Servicios de la Organización”
- Asignar los Recursos a Prioridades de la Organización
- Construir una Organización de una Estructura Efectiva
- Lograr Servicios de Salud de Calidad y Seguridad

El Programa de Acreditación Qmentum International tiene tres niveles (Oro, Platino, Diamante):

- **Oro:** dirigido a estructuras básicas y procesos relacionados a elementos de orientación de mejora de seguridad y calidad.
- **Platino:** se basa en los principios de calidad y seguridad, y destaca los elementos clave en el cuidado del cliente, creando consistencia en la prestación de servicios mediante procesos estandarizados, con la participación de los clientes y del personal en la toma de decisiones.
- **Diamante:** enfoca su atención en el logro de la calidad supervisando los resultados, utilizando la evidencia y las mejores prácticas para perfeccionar los servicios, y competimos con organizaciones similares para mejorar nuestros sistemas.

Estos niveles documentan el desarrollo de un conjunto de estándares internacionales.

Estos estándares son la constancia de los objetivos, escritos en negrilla y numerados 1.0, 2.0, 3.0, etc. Cada norma es seguida de un número de criterios que informan las actividades necesarias para alcanzar dicho

estándar. Por ejemplo, el estándar 1.0 es seguido por el criterio 1.1, 1.2, etc. Con el cumplimiento de los criterios, una organización puede alcanzar el estándar.

Los criterios tienen información adicional:

- Todo criterio está relacionado a uno de las ocho dimensiones de calidad (Accesibilidad, Enfoque en el Servicio al Cliente, Continuidad de Servicios, Efectividad, Eficiencia, Enfocada a la Población, Seguridad y Vida Laboral).
- Algunos criterios contienen guías adicionales que explican detalladamente los criterios, o dan sugerencias o información adicional.
- Todo criterio tiene asignado un nivel de Oro, Platino, o Diamante que refleja el grado del programa de acreditación (ver arriba). El criterio Oro aplicará a organizaciones en el círculo de acreditación Oro. Los criterios Oro y Platino aplicarán en el círculo de Acreditación Platino, y todos los criterios aplicarán a organizaciones en el círculo de acreditación Diamante.
- Algunos criterios se identifican como una Organización de Práctica Requerida. (ROP). Una ROP es una práctica esencial que las organizaciones deben poseer para mejorar la seguridad del paciente/cliente y minimizar sus riesgos. Para reflejar paso a paso la adquisición del programa, a cada ROP se asigna un nivel Oro, Platino o Diamante

## Glosario:

Un **Plan Estratégico** define a la organización a largo plazo (generalmente 3-5 años) la estrategia para identificar dónde la organización está posicionada actualmente, dónde quisiera posicionarse y cómo hacerlo. Un plan estratégico típicamente contiene los enunciados referentes a la misión, visión y valores de la organización.

Un **Plan Operativo** establece los servicios que la organización proporcionará y los recursos necesarios para entregarlos. Es puntualizado, en un plan a corto plazo (generalmente 1-3 años), utilizado para implementar el plan estratégico. Un típico plan operativo se describe con: objetivos claros, servicios que proporcionará, estándares de calidad, resultados deseados, dotación de personal y recursos necesarios, tiempos de ejecución, y un proceso de supervisión de los progresos.

Los **líderes de la organización** son aquellas personas con autoridad, influencia y habilidad para guiar las acciones de gestión, personal y proveedores de servicios para lograr las metas u objetivos de la organización. También se conoce como alto directivo, aquellos líderes que tienen altos niveles de responsabilidad en las operaciones del día a día de

la organización. Por ejemplo, los líderes de la organización pueden incluir a los mejores profesionales en las áreas de medicina, enfermería, académica, administración, finanzas, recursos humanos, calidad y operaciones. Dependiendo de cómo la organización está estructurada, estos líderes podrían o no estar involucrados en la gestión de funciones administrativas.

**Líderes Clínicos** son los individuos responsables de la planificación, dirección y administración de recursos de un departamento o área de servicio. Por lo general reportan a los líderes de la organización.

**Administración:** es el proceso del control y uso de los bienes y recursos para lograr la misión y propósitos de la organización.

**Función de la Administración** es el conjunto de procesos adaptados a las, políticas, reglamentos e instituciones que afectan la manera en que la organización de cuidados de la salud es dirigida, administrada o controlada.

**Asignación de Recursos** es el proceso de asignación de recursos (humanos, financieros y tecnológicos) entre las diferentes actividades, servicios y áreas para lograr las metas y objetivos específicos.

**Mantenimiento Preventivo** es el cuidado y mantenimiento del equipo a fin de mantenerlo en buen funcionamiento y extender la vida útil del mismo. No es lo mismo el reparar, lo cual se realiza con el fin que el equipo funcione nuevamente después de haber sufrido un daño. El objetivo de un mantenimiento preventivo es prevenir fallas en los equipos.

**Gestión de Información**, es también conocida como gestión de datos, consiste en reunir información de varias áreas dentro de la organización y controlar la estructura, procesamiento, y la entrega de esa información a un público diverso. La gestión de información puede adjuntarse en papel y en información o datos electrónicos.



# PLANIFICACION Y DISEÑO DE OPERACIONES Y SERVICIOS EN LA ORGANIZACIÓN



EFFECTIVIDAD



ENFOQUE EN LA POBLACION



ENFOQUE EN LA POBLACION

**1.0 Los líderes de la organización planifican y diseñan los servicios de la organización para conocer las necesidades de los usuarios y de la comunidad en general.**

**1.1 La organización tiene actualmente una certificación para prestar servicios de salud.**



ORO

**1.2 La información es recopilada para las organizaciones líderes sobre los cuidados y necesidades de servicio de sus usuarios actuales.**



ORO

## **Lineamientos:**

Los cuidados y necesidades del servicio están determinados por múltiples factores incluyendo información demográfica, por ejemplo, la edad, diversidad cultural, alfabetización, idioma; datos de morbilidad y mortalidad, por ejemplo, diagnósticos frecuentes, tasa de enfermedades aguda vs crónica, tasa de incidencia y prevalencia, índices de accidentes; presencia de factores de riesgo, por ejemplo, índice de tabaquismo, dietas, índice de consumo de alcohol, que podrían conducir a problemas de salud.

**1.3 Las organizaciones líderes utilizan la información sobre sus clientes para entender las demandas actuales de los servicios de salud, y decidir cuales servicios deben prestarse directamente, a través de transferencia, y por proveedores de servicios contratados.**



ORO

## **Lineamientos:**

Incluso cuando una organización no determina el alcance de sus servicios, como cuando están dirigidos por una legislación o administración, se utiliza la información para determinar cómo prestar servicios a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. La organización presta servicios de manera que satisface las necesidades de sus clientes. Si una nueva información es disponible, la organización se adapta para satisfacer las necesidades de sus clientes.



ENFOQUE EN  
LA POBLACION



ENFOQUE EN  
LA POBLACION



ENFOQUE EN  
LA POBLACION

- 1.4 Las organizaciones líderes utilizan la información sobre sus clientes para identificar déficits en los servicios, planificar y diseñar los futuros servicios.

**Lineamientos:**

Incluso cuando una organización no determina el alcance de sus servicios, como cuando están dirigidos por una legislación o administración, se utiliza la información para entender si sus servicios y disposiciones satisfacen las necesidades de sus usuarios e identifica de esta manera déficits en el servicio.

- 1.5 La organización define la cobertura de la comunidad a la cual va a prestar sus servicios.

**Lineamientos:**

La comunidad se refiere a un grupo de individuos, familias, diversas poblaciones, sectores y organizaciones. Puede ser definido por geografía, intereses comunes, características o relaciones. Cómo la organización define la amplitud de su comunidad dependerá de su tamaño, de sus disposiciones y de los tipos de servicios que ofrece, de si es financiado y si es que funciona por fondos públicos o privados. Por ejemplo, un gran hospital privado especializado en servicios de cuidado agudo podría definirse como una comunidad de individuos de todo el país y de viajeros extranjeros quienes la buscan y tienen la capacidad de pagar por intervenciones de salud complejas. Otro ejemplo puede ser ejecutar un centro público de atención primaria, que define a su comunidad como una área geográfica de captación aledaña al centro y todas las personas en ese lugar son quienes requieren atención primaria en servicios de salud.

- 1.6 La organización complementa la información de sus actuales clientes con información sobre las necesidades de salud de su comunidad en general.

**Lineamientos:**

Esta información podría ser llamada evaluación de salud o de las necesidades de la comunidad o perfil de la comunidad. La amplía la información sobre las necesidades de cuidado y servicio de los usuarios que actualmente atiende, evaluación de salud o de las necesidades de la comunidad que también incluye las tendencias o cambios del medio ambiente; datos epidemiológicos, por ejemplo, diagnósticos frecuentes, tasa de incidencia y prevalencia, esperanza de vida; y el impacto de los determinantes de salud, por ejemplo, condiciones de vivienda, situación socioeconómica, que afectan la situación de salud en general. No todas las organizaciones tienen una disposición de recolección de información o realizan valoraciones de las necesidades de la comunidad. La organización conoce como acceder y utilizar la información que está disponible. Si las fuentes de información de los actuales sistemas de datos no están disponibles, la organización establece, o trabaja con asociados para apoyar los mecanismos de la nueva recolección de información, por ejemplo, realizar grupos focales, patrocinar encuestas de salud de población, apoyar a la realización de censos nacionales.



PLATINO



DIAMANTE



DIAMANTE





1.7 Las organizaciones líderes utilizan la información de la comunidad en general para evaluar que sus servicios se adapten a sus necesidades de salud comunitaria.

1.8 Las organizaciones líderes identifican las instituciones con las que debe trabajar para coordinar los servicios y satisfacer las necesidades de salud de los usuarios.

**Lineamientos:**

Para conocer a todos los usuarios se necesita de un servicio que supera las capacidades de cualquier organización. La organización identifica a otras organizaciones que son necesarias para proporcionar acceso a toda una gama de servicios, es decir, en aquellas necesidades de los usuarios antes y después de su contacto con la organización. Las organizaciones líderes buscan la manera de reducir duplicación y compartir recursos con otras organizaciones.

**2.0 Los líderes de la organización desarrollan, implementan y ejecutan los planes operativos de la organización**

2.1 Los líderes de la organización definen sus roles en el proceso de planificación estratégica de las organizaciones.

**Lineamientos:**

La Planificación estratégica es principalmente una función administrativa; sin embargo, depende del modelo de gestión de las organizaciones, las organizaciones líderes apoyan el proceso en el área de investigación, información y asesoramiento. En las organizaciones donde no existe un consejo de administración, o cuando el consejo administrativo desempeña un papel menos activo, las organizaciones líderes podrían ser responsables de ambas operaciones y las funciones de administración, incluyendo el de la planificación estratégica.

2.2 Las organizaciones líderes identifican las prioridades operacionales organizacionales.

**Lineamientos:**

Las prioridades organizacionales son en general de corta duración, refleja los proyectos, iniciativas y actividades que puedan ser realizadas en un período de uno a tres años.





EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFICIENCIA



EFECTIVIDAD

- 2.3 Las prioridades operacionales en el plan son claramente vinculadas al plan estratégico, metas y objetivos de las organizaciones.

**Lineamientos:**

Las condiciones del plan operacional como las prioridades operacionales ayudarán a lograr una visión a largo plazo para la organización.



PLATINO

- 2.4 Las prioridades operacionales de las organizaciones son claramente escritas en el plan anual operacional.

**Lineamientos:**

Las organizaciones líderes son responsables de desarrollar un plan operativo anual que refleje las prioridades actuales de la organización.



ORO

- 2.5 Las organizaciones líderes utilizan el plan operativo para identificar los recursos, sistemas e infraestructura necesarios para alcanzar sus metas y objetivos.

**Lineamientos:**

Los planes operativos toman en cuenta los recursos humanos de las organizaciones, gestión de la información, capacidades de infraestructura y requerimientos. Dependiendo del tamaño de la organización, estos elementos pueden dirigirse en un plan, es decir, el plan de negocios. Alternativamente, la organización podría desarrollar planes por separado para abordar cada elemento. Si planes separados son desarrollados, se requiere de un proceso para garantizar que las prioridades y la asignación de recursos entre los diversos planes estén alineadas.



PLATINO

- 2.6 Las organizaciones líderes identifican los riesgos potenciales y retos, y elabora los planes de contingencia respectivos.

**Lineamientos:**

Los riesgos potenciales o retos podrían incluir los cambios de financiamiento; cambios políticos o próximas elecciones; tanto recorte de presupuesto como el de recurso humano. Los planes de contingencia de las organizaciones dirigen los riesgos y retos identificados, las posibles crisis como epidemias y pandemias. Las organizaciones líderes son capaces de movilizar los recursos rápida y efectivamente para prevenir o limitar situaciones de crisis, y tener los mecanismos para garantizar la continuidad de las operaciones en caso de una situación crítica.



ORO



EFECTIVIDAD

- 2.7 La organización supervisa el cumplimiento del plan operacional, metas y objetivos.

**Lineamientos:**

Los métodos de supervisión del cumplimiento del plan operacional, metas y objetivos pueden incluir los sistemas de gestión y herramientas que son seleccionados para apoyar la coordinación, valoración y evaluación de los procesos y servicios organizacionales, incluyendo los procesos de toma de decisiones. Se podrían incluir reportes de calificación, por ejemplo, calificaciones justas, medidas de los procesos y resultados que estén vinculados directamente con las metas y objetivos estratégicos; herramientas de informes financieros tales como previsión y presupuestos actuales; y herramientas de gestión de proyectos.



VIDA LABORAL

- 2.8 Cuando se crea o actualiza un plan operativo, las organizaciones líderes buscan información proveniente del personal y de los proveedores de servicios.

**Lineamientos:**

El buscar información del personal y de los proveedores de servicios asegura estar a la vanguardia, lo que se refleja en las prioridades de las organizaciones, y también contribuye en crear un acuerdo para la aceptación del plan operacional de las organizaciones entre el personal y los proveedores de servicios. El proceso busca información, que variará acorde a la cultura y a los valores de las organizaciones, en su enfoque en la toma de decisiones, en la gestión y los estilos de liderazgo.



EFECTIVIDAD

- 2.9 La organización progresa hacia sus metas y objetivos.



# ASIGNAR RECURSOS A LAS PRIORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN



EFFECTIVIDAD



EFICIENCIA



EFFECTIVIDAD

**3.0 Los líderes de la organización asignan y controlan los recursos financieros de las organizaciones para maximizar la eficiencia y satisfacer las necesidades de los clientes y de la comunidad en general.**

**3.1 La organización tiene criterios escritos para orientar las decisiones en cuanto a la asignación de recursos.**

## **Lineamientos:**

Los criterios utilizados para la guía de las decisiones en cuanto a la asignación de recursos variarán según el tamaño, disposiciones y alcance de la organización, pero en general, ellos consideran las necesidades de los usuarios y de toda comunidad; tanto si la organización es pública, es decir gubernamental o con financiamiento privado; y las metas y objetivos operacionales estratégicos de la organización.

**3.2 Las organizaciones escriben criterios que incluyen políticas claras para la compra de equipo y las inversiones de capital.**

## **Lineamientos:**

La organización establece las condiciones bajo las cuales pueden realizarse la compra de equipos e la inversión de capital, así como el proceso y la potestad para tomar tales decisiones.

**3.3 Cuando se toman las decisiones de asignación de recursos, las organizaciones líderes vinculan los recursos directamente con las prioridades establecidas en el plan operacional.**

## **Lineamientos:**

En la revisión de las decisiones de asignación de recursos, están claras cuáles son las prioridades operacionales de las organizaciones.



ORO



ORO



PLATINO



- 3.4 En cuando a la asignación de recursos, las organizaciones líderes tienen un proceso para transferir los recursos a través y dentro de las áreas operacionales, servicios o áreas de programas, a dónde más se los necesite.

**Lineamientos:**

El proceso de asignación de recursos es lo suficientemente flexible como para responder a las necesidades y prioridades cambiantes. Esto podría incluir planes de contingencia que respondan a los cambios de una manera oportuna.



- 3.5 Cuando se realice la decisión de asignación de recursos, las organizaciones líderes evalúan la calidad y costo-efectividad de todos los servicios prestados.

**Lineamientos:**

Llamado análisis costo-efectividad y costo-beneficio, este tipo de revisión es un instrumento eficaz de las organizaciones líderes para considerar los costos directos e indirectos de los servicios en relación a los resultados obtenidos. Los resultados utilizados en tales análisis variará por organización, pero frecuentemente incluyen a los resultados en los usuarios, por ejemplo, la satisfacción de los usuarios, tasas de incumplimiento o eventos adversos, estadísticas de morbilidad y mortalidad; resultados del personal y proveedores de servicios, por ejemplo, índice de ausentismo del personal, tasa de licencia por enfermedad, satisfacción del personal; resultados organizacionales, por ejemplo, satisfacción de las personas con interés en la organización (comunidad, accionistas, socios de la organización), reputación de la organización o voluntariado, participación en el mercado e indicadores de salud de la población, por ejemplo, índice de tabaquismo, tasa de inmunizaciones y acceso a los servicios de salud.



- 3.6 Las organizaciones líderes hace asignaciones de recursos como parte de su ciclo regular de planificación.

**Lineamientos:**

Los líderes de las organizaciones desempeñan un papel importante en la asignación de recursos. En las organizaciones con un consejo administrativo, ellos son los responsables de las recomendaciones de la adjudicación de recursos; el consejo administrativo asume la responsabilidad de identificar el riesgo y de evaluar la guía de asignación de recursos, y supervisar las decisiones de los dirigentes en la adjudicación de los mismos. En organizaciones dónde no hay un consejo administrativo, o dónde éste desempeña un papel menos activo, las organizaciones líderes asumen toda la responsabilidad de las asignaciones de recursos.





- 3.7 La organización evalúa el impacto de las antiguas decisiones referentes a la asignación de recursos, y utiliza esta información para planificaciones futuras.

**Lineamientos:**

Los líderes de las organizaciones evalúan cómo las decisiones de asignación de recursos afectan la calidad de la atención, la seguridad de los usuarios, la capacidad de las organizaciones para satisfacer las necesidades de los clientes y de la comunidad en general, y el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos operacionales.



- 3.8 La organización tiene un presupuesto anual de operación y un plan de gastos de capital a largo plazo.

**Lineamientos:**

El presupuesto y el plan de gastos de capital se basan en las políticas y procedimientos financieros de las organizaciones así como en los principios contables generalmente aceptados.



- 3.9 El presupuesto anual operativo de las organizaciones supervisa las ganancias y pérdidas de las organizaciones, así como también los costos de servicios.



- 3.10 Las organizaciones líderes supervisan el presupuesto y generan informes periódicos de los resultados financieros.

**Lineamientos:**

Las organizaciones líderes son responsables de proporcionar reportes y otras informaciones de los resultados financieros, por ejemplo, riesgos potenciales para la posición financiera de las organizaciones, del consejo de administración. En organizaciones donde no hay un consejo administrativo, por ejemplo, propietarios privados y organizaciones activas, el rendimiento de los informes financieros son proporcionados al propietario, accionistas u otras personas o grupos responsables de supervisar los resultados financieros.





EFICIENCIA



DIAMANTE

- 3.11 Los informes de resultados financieros de las organizaciones incluyen un análisis de la utilización de recursos y oportunidades para mejorar el uso eficiente de los mismos.

**Lineamientos:**

El análisis de la utilización de recursos es utilizado para identificar y direccionar las oportunidades para aumentar la eficiencia. Hay varias técnicas para examinar la utilización de recursos. La organización podría completar una revisión formal de la utilización de recursos, por ejemplo, una revisión retrospectiva de la utilización de recursos generales o a través de un programa específico o por áreas de servicio; costos por diagnóstico; o comparaciones de las previsiones de presupuestos actuales y un análisis de los factores que afectan las deficiencias.



PLATINO

- 3.12 La organización cumple con los requerimientos legales para administrar los recursos financieros e informes financieros, es decir, una auditoría.

**Lineamientos:**

Los requisitos legales para la gestión financiera y los informes podría variar de acuerdo al el tamaño de la organización y a si ésta es pública o privada.

# CONSTRUIR UNA INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EFECTIVA



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

**4.0 La organización ofrece un entorno físico seguro y saludable para sus clientes, familias, visitantes, personal y proveedores de servicios.**

**4.1 La organización tiene acceso a agua potable las 24 horas al día, los siete días a la semana**

## **Lineamientos:**

Para garantizar el acceso las 24 horas al día, durante los siete días a la semana, la organización tiene un respaldo de fuente de agua, ejemplo, agua embotellada, en caso que la fuente principal de agua potable esté comprometida.



ORO

**4.2 La organización examina regularmente las fuentes de agua para verificar y documentar su calidad.**

## **Lineamientos:**

La organización mantiene registros de sus pruebas y de la calidad del agua conforme a la legislación aplicable.



DIAMANTE

**4.3 La organización tiene acceso a energía eléctrica las 24 horas al día, los siete días a la semana.**

## **Lineamientos:**

Para garantizar el acceso las 24 horas al día, los siete días de la semana, la organización tiene un respaldo de los sistemas eléctricos, por ejemplo, generadores en caso de falla eléctrica. Dentro de la comunidad, como ejemplo en los hogares de los usuarios, la organización podría implementar sistemas de respaldos, como, baterías o mini generadores para los equipos domésticos de ventilación, en caso de falla eléctrica.



ORO

**4.4 La organización regularmente realiza pruebas de sus sistemas eléctricos y de otros servicios incluyendo sistemas de ventilación y gases médicos.**



ORO

**4.5 Las instalaciones de las organizaciones cumplen con los códigos de construcción, que incluye a las regulaciones de seguridad en caso de incendio.**



ORO





SEGURIDAD

- 4.6 En todas las organizaciones las rutas de salida y las salidas de emergencia están claramente marcadas.

**Lineamientos:**

Las rutas de salidas y las salidas de emergencias son claramente marcadas de tal forma que no pueden ser modificadas o estar en riesgo en caso de falla eléctrica.



ORO



SEGURIDAD

- 4.7 Los signos utilizados para señalar cada ruta de salida o salida de emergencia son en símbolos y lenguaje universal.

**Lineamientos:**

El uso de lenguaje y símbolos universales ayudan a mejorar la comprensión.



ORO



SEGURIDAD

- 4.8 La organización mantiene un inventario de todos los materiales inflamables, combustibles y productos químicos peligrosos que se encuentran en el espacio físico.

**Lineamientos:**

El inventario incluye una lista de cada material, incluido su nombre, uso, etiqueta y envase.



ORO



SEGURIDAD

- 4.9 El inventario de materiales peligrosos e inflamables, incluye políticas y procedimientos de cómo manejar, almacenar y disponer de los materiales, así como el de protegerse tomando las precauciones y utilizando el equipo de protección personal.



ORO



VIDA LABORAL

- 4.10 La organización tiene políticas escritas que limitan el consumo de tabaco a zonas específicas.

**Lineamientos:**

La política indica las áreas donde se podría fumar tanto dentro como fuera de la organización. La organización cumple con las políticas y procedimientos aplicables relacionados a limitar el consumo de tabaco en ciertas áreas.



ORO



SEGURIDAD

- 4.11 Las instalaciones de las organizaciones son inspeccionadas periódicamente para identificar los riesgos de los pacientes y del personal.



PLATINO



- 4.12 Las organizaciones líderes organizan inspecciones periódicas, ensayos y mantenimiento de detección de incendios y de los sistemas de alarma y extinción de incendios para reducir el riesgo del mismo.

**Lineamientos:**

Las inspecciones son periódicamente realizadas por el representante apropiado de los bomberos y en caso de que algún cambio mayor en la estructura física haya sido realizado. Las inspecciones, los ensayos y el mantenimiento efectuados, son documentados.



- 4.13 La organización tiene un plan escrito de medio ambiente para proteger la seguridad de todos los ocupantes.

**Lineamientos:**

El plan escrito de medio ambiente incluye el cómo la organización abordará todos los aspectos del entorno físico, incluida la infraestructura física, los servicios públicos, los materiales y residuos peligrosos, desastres y emergencias, incendios la salud ocupacional y seguridad, y los dispositivos médicos y equipos.



- 4.14 El plan ambiental de las organizaciones es comunicado a todos los funcionarios, incluyendo el de las políticas y procedimientos que afectan la seguridad del personal.

**Lineamientos:**

Todos los planes, políticas y procedimientos están fácilmente disponibles en las áreas de trabajo.



- 4.15 Todo el personal y proveedores de servicios reciben anualmente un entrenamiento en salud ocupacional y seguridad.

**Lineamientos:**

El entrenamiento abarca el plan de entorno físico de la organización; las políticas y procedimientos que afectan la seguridad del personal; la gestión de recursos de agua, energía y otros servicios públicos; los materiales y químicos peligrosos; y las precauciones de los funcionarios y equipos de protección personal.



- 4.16 La organización documenta anualmente en los archivos de cada miembro del personal, y de los proveedores de servicio las capacitaciones en salud ocupacional y seguridad.





EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD



EFFECTIVIDAD

4.17 La organización supervisa el cumplimiento de la política escrita referente al consumo de tabaco.

4.18 La organización sigue un proceso para evaluar el riesgo de los usuarios, visitantes, personal, proveedores de servicios durante los periodos de demolición, construcción y renovación.

**Lineamientos:**

A veces llamada evaluación de riesgo, el proceso incluye el identificar los posibles riesgos durante una demolición, construcción y renovación, y puede cubrir la prevención y el control de infecciones, la seguridad del personal y de los clientes y el acceso a las zonas restringidas. Una vez que los riesgos son reconocidos, la organización identifica el cómo reducir, mitigar y manejar cada riesgo y planes de acuerdo a ello.

**5.0 La organización utiliza equipos, dispositivos médicos y tecnología segura.**

5.1 Las organizaciones líderes establecen un proceso formal y abierto para seleccionar y comprar los dispositivos médicos y equipos, y seleccionar a los proveedores.

**Lineamientos:**

El proceso de selección y compra de los dispositivos médicos y equipos toma en cuenta el nivel y tipo de servicio brindado, incluyendo las habilidades funcionales de los usuarios; sugerencias del personal, proveedores de servicios y clientes; los conocimientos y habilidades necesarios para su uso; posibles riesgos o impacto en el control de infecciones incluyendo esterilización y re procesamientos, salud ocupacional y seguridad, creación y eliminación de desechos; últimas investigaciones, evidencia y avances en la tecnología; y si los beneficios obtenidos ameritan los costos. En organizaciones donde los dispositivos médicos y el equipo son subcontratados, por ejemplo, prestados, consignados o alquilados, la organización aplica el mismo proceso de selección. También utiliza el mismo proceso para seleccionar a los proveedores.





EFFECTIVIDAD

- 5.2 La organización tiene políticas escritas referentes a la compra, actualizaciones, y sustitución de los dispositivos médicos, equipo y tecnología.

**Lineamientos:**

Las políticas escritas consideran un calendario de mantenimiento y procesos documentados para el servicio de inspección, mantenimiento preventivo y de rutina; ciclo de vida de manejo; y un almacenamiento seguro, eficiente y protegido; y un servicio de emergencia o reparación.



PLATINO



SEGURIDAD

- 5.3 La organización efectúa un mantenimiento preventivo actualizado para todos los dispositivos médicos, equipos y tecnología.

**Lineamientos:**

El mantenimiento preventivo incluye un mantenimiento rutinario y preventivo, así como calibración, cuando sea necesaria. El mantenimiento preventivo ayuda a las organizaciones líderes a asegurar sus dispositivos médicos, equipos y tecnologías de manera segura y funcional. También ayuda a identificar y atender los posibles problemas con los dispositivos médicos, equipos o tecnologías que puedan afectar al personal o a los clientes.



ORO



SEGURIDAD

- 5.4 La organización mantiene informes y registros de todo el mantenimiento preventivo realizado en los dispositivos médicos, equipos y tecnología.

**Lineamientos:**

Los informes y registros de las organizaciones son accesibles, legibles y actualizados.



ORO



VIDA LABORAL

- 5.5 La organización tiene un programa específico de capacitación para el personal y para los proveedores de servicios en el manejo seguro de todos los equipos, dispositivos y tecnología.



PLATINO



SEGURIDAD

- 5.6 La organización investiga y maneja todos los incidentes relacionados a los equipos, dispositivos y tecnologías, incluyendo eventos adversos o mala utilización de los mismos.

**Lineamientos:**

La investigación y manejo de los incidentes incluyen el realizar un seguimiento, por ejemplo, mantenimiento, pruebas, o reparación, en los dispositivos o pieza de los equipos implicados en el incidente.



DIAMANTE



**6.0 La información de la gestión de políticas de la organización y de los sistemas están diseñados para satisfacer las necesidades actuales y prever futuras necesidades de información.**

**6.1** Los líderes de las organizaciones controlan el acceso y flujo de información en toda la organización, en diferentes lugares, hacia otras organizaciones o similares, y a la comunidad.

**Lineamientos:**

La información puede incluir clientes; personal; seguridad, por ejemplo, control de infecciones; o funcionamiento organizacional. El acceso es proporcionado en base a las necesidades de proteger la seguridad de la información, privacidad y conocer las políticas y procedimientos aplicables para mejorar el flujo de la información, las organizaciones líderes pueden establecer diferentes niveles de acceso, desarrollo e implementación de estrategias de comunicación para adaptar la información de las organizaciones para cada público.



**6.2** La organización ha establecido un sistema electrónico o en papel de la información clínica y no clínica.

**Lineamientos:**

Los sistemas basados en papel son típicamente sistemas de archivo. Progresivamente, hay un movimiento hacia los sistemas electrónicos, incluyendo archivos electrónicos, bases de datos, y registros de manejo de sistemas. Si se elige un manejo de sistema de información electrónica, las organizaciones líderes deben considerar la fiabilidad del hardware y software, seguridad y facilidad de uso; aporte a los usuarios del sistema, recursos disponibles; requerimientos legales aplicables, como por ejemplo, privacidad.



**6.3** Para un sistema de información, la organización utiliza métodos estandarizados para la recolección, codificación, clasificación e ingreso de datos.

**Lineamientos:**

Los métodos estandarizados incluyen códigos, símbolos, abreviaciones y definiciones. El uso de los métodos estandarizados contribuye a garantizar que los datos recopilados, ingresados y registrados sean consistentes.





EFFECTIVIDAD

- 6.4 La organización limita el acceso a su sistema de información para mantener la seguridad de la información, incluyendo la integridad de los datos.

**Lineamientos:**

Solo el personal autorizado y los proveedores de servicios tienen acceso al sistema de información de la organización. Las formas en que la organización limita el acceso será diferente si se trata de un documento en papel o un sistema electrónico, por ejemplo, el acceso a un documento en papel puede ser limitado con un almacenamiento en un área restringida que está protegida por una entrada con seguridad. Para sistemas electrónicos, el acceso puede ser restringido con una contraseña, una red protegida, un bloqueo de conexión, y un sistema de respaldo.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 6.5 La organización tiene una política de retención de registros, datos e información.

**Lineamientos:**

Dependiendo del tipo de registros, datos o información, la duración de tiempo de retención variará. La organización debe ser consciente y seguir las regulaciones aplicables o legislación de conservación de registros.



ORO



VIDA LABORAL

- 6.6 La organización proporciona educación, capacitación y apoyo a su personal y proveedores de servicios que utilizan el sistema de información.

**Lineamientos:**

La educación, capacitación y apoyo en el sistema de información y en las políticas y procedimientos, incluyen la manera de registrar, ingresar y reportar la información que ayudará a garantizar que el sistema de información es utilizado apropiadamente. La educación, capacitación y apoyo serán adaptados al tipo de usuario. Por ejemplo, los responsables del ingreso de datos recibirán una capacitación más exhaustiva que la que recibirán aquellos que sólo necesitan conocer como leer e interpretar reportes del sistema de información.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 6.7 La organización reporta los datos e información con un procedimiento estandarizado y preciso.



PLATINO



EFECTIVIDAD



DIAMANTE

- 6.8 La organización evalúa la disponibilidad, calidad y utilidad de la información y del sistema informático, realizando mejoras cuando lo necesite.

**Lineamientos:**

La evaluación incluye procesos y puntos de referencia para asegurar que los datos e información sean precisos, confiables, seguros, confidenciales y reportados de manera oportuna. También puede incluir el conservar un inventario de la fuente de información existente para apoyar la integración de la información procedente de varias fuentes; evitando así duplicaciones innecesarias, como por ejemplo, la recolección de la misma información de diversas fuentes; localizar diferencias e identificar las áreas de recolección de nuevos datos; y alentar a una más completa gestión de la información. Las organizaciones líderes buscan información de los usuarios para garantizar que los datos e información proporcionados son útiles e importantes.

- 7.0 **La organización invierte en el reclutamiento, desarrollo y retención de administradores, personal y proveedores de servicios calificados.**

- 7.1 La organización tiene un organigrama que muestra cada posición y reportes relacionados al cargo.

**Lineamientos:**

Los reportes relacionados son comprendidos por todos los de la organización. Estos están alineados con la estructura de las organizaciones; de su alcance y del tipo de servicio brindados; los tipos de personal y de proveedores de servicios.

- 7.2 La organización tiene un plan completo de organización de recursos humanos que es dirigido al reclutamiento, retención de personal, capacitación permanente, desarrollo, y evaluación de desempeño.

- 7.3 La organización tiene una descripción actualizada de posiciones, escrita para cada cargo y que es fácilmente accesible.

**Lineamientos:**

Los perfiles de cada cargo contienen un resumen de la posición, que describe las funciones y responsabilidades del cargo. También describe la naturaleza y el alcance del trabajo, las calificaciones requeridas para el puesto, los informes relacionados y las líneas de comunicación.



ORO



DIAMANTE



ORO



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



- 7.4 Al contratar, la organización evalúa y verifica la capacitación de cada funcionario y de los proveedores de servicios, su trabajo e historia personal, incluyendo sus certificaciones y documentos de identidad.



**Lineamientos:**

Esta verificación a veces es denominada investigación del pasado judicial. Puede incluir una verificación de la historia personal, incluyendo archivos delictivos, si es aplicable.



- 7.5 La organización tiene políticas sobre las condiciones laborales, incluyendo noches y fines de semana de trabajo.



**Lineamientos:**

La política describe un máximo de horas de trabajo por turno y por semana. También establece las condiciones previstas de trabajo, incluyendo las que puedan afectar a la salud y bienestar del personal, por ejemplo, turnos nocturnos, exposición a materiales infecciosos o peligrosos. Muchas jurisdicciones tienen leyes y requisitos legales sobre las horas y condiciones de trabajo. La política respeta las leyes aplicables y regulaciones pertinentes.



- 7.6 La organización ofrece capacitación y entrenamiento sobre la seguridad del paciente al menos una vez al año para los altos directivos, personal y proveedores de servicios.



**Lineamientos**

La capacitación anual en la seguridad de los usuarios es puesta a disposición de los altos directivos, personal y proveedores de servicios, y la organización identifica las áreas específicas con enfoque a la seguridad del cliente, tales como el uso seguro de los medicamentos, uso del sistema de reporte de eventos adversos, capacitación en factores humanos, técnicas para una comunicación efectiva, equipos, servicio de esterilización, lavado e higiene de manos, prevención y control de infecciones. Las organizaciones pueden referir los marcos mencionados anteriormente para el desarrollo de la capacitación efectiva en seguridad del paciente y entrenamiento de su personal. Todos los materiales están disponibles en línea: Publicaciones del Instituto de Medicamentos: Capacitación de Profesionales de la Salud: Un Puente de Calidad ([http://books.nap.edu/openbook.php?record\\_id=10681&page=R1](http://books.nap.edu/openbook.php?record_id=10681&page=R1)); Programa Nacional de Australia de Seguridad del Paciente en el marco de la educación ([http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/C06811AD746228E9CA2571C600835DBB/\\$File/framework0705.pdf](http://www.health.gov.au/internet/safety/publishing.nsf/Content/C06811AD746228E9CA2571C600835DBB/$File/framework0705.pdf)); o la publicación del Instituto Canadiense de Seguridad del Paciente: Competencias de la Seguridad del Paciente (<http://www.safetycomp.ca>).



## Control de Cumplimiento

- 7.6.1 La organización ofrece una capacitación y entrenamiento anual en seguridad del paciente.
- 7.6.2 La capacitación y entrenamiento es adaptado a las necesidades del personal y en áreas focalizadas de la organización. El programa de estudios se dirige, como mínimo, a las siguientes cuatro competencias de seguridad del paciente:
- Aplicar los conocimientos enfocados en la seguridad del paciente, habilidades y valores en el trabajo cotidiano.
  - Trabajar juntos como un equipo de prestación de cuidado de los pacientes.
  - Comunicación efectiva.
  - Reconocer, responder, informar y descubrir eventos adversos.
- 7.6.3 Los entrenamientos y las capacitaciones del programa de estudios es revisado para satisfacer a las necesidades actuales y futuras.



SEGURIDAD

- 7.7 Las organizaciones líderes supervisan la fatiga del personal y los proveedores de servicios y trabajan en el manejo del estrés y riesgos de seguridad.



PLATINO

### Lineamientos:

En el lugar de trabajo, el estrés y la fatiga pueden ser el resultado de problemas personales y de horario, o de distracciones del medio ambiente como el ruido.



VIDA LABORAL

- 7.8 La organización identifica y supervisa periódicamente la vida laboral y los recursos humanos, incluyendo la satisfacción del personal.



DIAMANTE

### Lineamientos:

El cuantificar el proceso incluye el número y tipo de inconformidad, inquietudes y reclamos; índice de participación del personal en el desarrollo profesional. La cuantificación de los resultados incluye la satisfacción del personal; tiempo de enfermedad de los empleados o ausentismo; vacantes e índice de retención de personal; y cantidad de horas extras.



VIDA LABORAL

- 7.9 La organización proporciona a su personal y a sus proveedores de servicio acceso a un servicio de apoyo para los empleados.



PLATINO

### Lineamientos:

A veces el denominado Programa de Asistencia al Empleado, apoyo a los empleados y otros servicios de consejería están dirigidos en ayudar al personal y proveedores de servicios para administrar su trabajo y reclamos externos.



VIDA LABORAL

- 7.10 La organización tiene un proceso para el personal y proveedores de servicios de cómo presentar quejas e inquietudes.

**Lineamientos:**

El proceso es confidencial. El personal y los proveedores de servicios deben sentirse cómodos al plantear un problema con sus líderes de equipo y con los altos directivos



ORO



VIDA LABORAL

- 7.11 Las organizaciones líderes regularmente evalúan las competencias de cada uno de los miembros del personal y proveedores de servicios y los niveles de habilidades que estén acorde a sus respectivos roles y responsabilidades.

**Lineamientos:**

Esta evaluación a veces se denomina una auditoría de competencias. En el caso del personal clínico y proveedores de servicios, la evaluación se realiza para garantizar que los conocimientos y habilidades individuales sean consistentes con sus funciones y responsabilidades, con los tipos de servicios que se prestan y las necesidades de los clientes. Para el personal no clínico, la evaluación es utilizada para establecer que los conocimientos y habilidades individuales son consistentes con las necesidades de la organización y de los requerimientos identificados en la descripción de la posición.



PLATINO



VIDA LABORAL

- 7.12 La organización tiene estrategias concretas para conservar su recurso humano.

**Lineamientos:**

Las estrategias de retención podrían incluir iniciativas específicas que promueve la flexibilidad en el lugar de trabajo, por ejemplo, servicio de guardería, horas de trabajo flexibles; reconocimientos y compensaciones salariales; el crear oportunidades para tutorías, promociones, traslados, seguimiento; ofrecer desarrollo profesional incluyendo la oportunidad de desarrollar habilidades de liderazgo; vigilancia del estrés y fatiga para minimizar las exposiciones en el servicio y el riesgo de agotar al personal. Otras estrategias pueden incluir una revisión de compensaciones para asegurar que sea justa y equitativa. Las estrategias de retención de personal dependen del tamaño de la organización; tipo de personal y proveedores de servicios; y si es financiada y operada como pública o privada.



DIAMANTE



VIDA LABORAL

- 7.13 La organización ha escrito una política que manifiesta cómo y en qué condiciones el personal y los proveedores de servicios pueden ser despedidos.



ORO

- 7.14 La organización realiza entrevistas de salida para el personal que abandona la organización

**Lineamientos:**

Las organizaciones líderes analizan la información de la entrevista de salida para identificar las tendencias que puedan ser utilizadas para mejorar la dotación o estrategias de conservación del personal. Por ejemplo, si muchos funcionarios salen debido a la falta de oportunidades de ascenso, la organización puede crear nuevas oportunidades de promoción u otros incentivos para motivar al personal a quedarse en la organización, por ejemplo, oportunidades de desarrollo profesional, u oportunidades de adscripción.

- 7.15 La organización mantiene un expediente personal de cada funcionario y proveedor de servicios.

**Lineamientos:**

Cada archivo incluye información sobre la contratación; orientación, capacitación y entrenamiento; evaluación de desempeño y problemas relativos al rendimiento; destitución o renuncia, incluida la entrevista de salida.

- 7.16 La organización guarda los archivos personales de manera que protege la privacidad individual y cumple con las regulaciones aplicables.

**Lineamientos:**

La organización sigue cualquier política o procedimiento aplicables a proteger la privacidad, del individuo y a guardar los registros por un período tiempo determinado después de que el individuo deja la organización.

- 7.17 Las organizaciones líderes examinarán periódicamente los niveles de dotación de personal de la organización, y adaptará el plan de recursos humanos acorde a sus necesidades.

**Lineamientos:**

Los niveles de la dotación de personal están vinculados a los objetivos estratégicos y operacionales de las organizaciones, el alcance de los servicios provistos, y los requerimientos legales sobre el cliente y sobre el brindar seguridad. Por ejemplo, ciertas políticas y procedimientos que pueden especificar que, cuando se brindan cuidados intensivos, las organizaciones requieren dotar de una enfermera por usuario. Los niveles actuales de dotación de personal permiten a la organización entregar servicios seguros y de calidad, mientras se consigue un costo-beneficio y garantice el uso eficiente de los recursos.



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



EFFECTIVIDAD

## 8.0 Los líderes de la organización apoyan el desarrollo, coordinación y supervisión clínica de los servicios en toda la organización

8.1 La organización identifica a un líder clínico para cada departamento o área de servicio.

### Lineamientos:

La organización establece cómo el líder clínico es seleccionado, elegido, o designado, incluyendo los criterios de selección.



ORO

8.2 Para cada departamento o área de servicio, la organización y los líderes clínicos determinan la estructura general, incluyendo el cómo las políticas y guías de la práctica clínica serán revisadas y establecidas.



ORO

8.3 Para cada tipo de profesión de salud en la organización, la organización tiene acceso a los códigos profesionales documentados de ética.



ORO

### Lineamientos:

Si los códigos profesionales de ética para cada tipo de profesión de salud no están disponibles o accesibles, la organización desarrolla uno propio, con aportes de los representantes apropiados de cada grupo profesional.

8.4 La organización define un proceso formal de manejo relacionado a problemas e intereses éticos.



PLATINO

### Lineamientos:

El proceso de las organizaciones alienta a todos los involucrados con la organización a plantear problemas e inquietudes éticas, de manera confidencial en caso necesario. El proceso incluye criterios para orientar los argumentos y la toma de decisiones relacionados a problemas e intereses éticos. Los problemas relacionados a la ética pueden incluir conflicto de intereses, incumplimiento en el marco ético como violar la confidencialidad, implicaciones éticas en la asignación de recursos, por ejemplo, necesidad vs capacidad para pagar por los servicios de salud, el rol del consentimiento informado, y decisiones para retirar tratamientos de apoyo de vida.

8.5 La organización establece los criterios de calidad y seguridad para contratar servicios.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 8.6 La organización establece y supervisa los contratos escritos con cada organización externa o proveedor de servicio.

**Lineamientos:**

En caso de que los servicios son contratados o referidos a una organización o proveedor externos, las organizaciones líderes deben desarrollar un mecanismo para aclarar las expectativas, vigilar y controlar la calidad y los costos de los servicios brindados.



PLATINO



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO

- 8.7 Las organizaciones líderes invierten en iniciativas para coordinar la comunicación y los servicios en los distintos departamentos y áreas de servicio.

**Lineamientos:**

La comunicación y coordinación de los departamentos es frecuentemente un desafío. Las iniciativas para crear una coordinación entre los grupos y departamentos pueden incluir proyectos y actividades entre los equipos y departamentos. También puede incluir un proceso de mapeo e iniciativas de mejoras como la filosofía de Lean o Kaizan. Las iniciativas están enfocadas en establecer roles claros entre los equipos o departamentos, mejorar transiciones entre ellos, y eliminar procesos ineficientes o inseguros.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 8.8 Las organizaciones líderes establecen un proceso formal para revisar las implicaciones éticas de todos los proyectos de investigación.

**Lineamientos:**

El proceso incluye criterios para determinar cuándo un proyecto de investigación requiere una aprobación ética, criterios para determinar cuándo nuevas innovaciones son consideradas investigación, y procesos para evaluar las consecuencias y aprobar la participación de los clientes en proyectos de investigación.



DIAMANTE

- 8.9 La organización ofrece a cada departamento clínico o área de servicio accesos a investigación actualizada, guías de práctica clínica e información de las mejores prácticas.

**Lineamientos:**

El acceso a la investigación basada en evidencia y la información de las mejores prácticas pueden diferir entre los equipos clínicos o departamentos.

Las organizaciones líderes pueden colaborar con otras organizaciones y otros interesados, incluyendo el gobierno, para facilitar el acceso de la información clínica. Esto puede incluir el dar a conocer iniciativas de gestión y líderes clínicos en las mejores prácticas de investigación; el desarrollar servicios de biblioteca o enlaces con bibliotecas profesionales para el manejo de la investigación y de las mejores prácticas de información, o el de convertirse en redes o asociaciones de investigación.

# LOGRAR SERVICIOS DE SALUD SEGUROS Y DE CALIDAD



SEGURIDAD



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



SEGURIDAD

## 9.0 La organización fomenta una cultura de cliente segura y de mejora en la calidad

9.1 Las organizaciones líderes dirigen la seguridad del cliente y mejora de la calidad en las metas y objetivos operacionales de las organizaciones.

### Lineamientos:

El plan operacional de las organizaciones incluye las metas y objetivos para la seguridad del cliente y mejora de la calidad.

9.2 Las organizaciones líderes están involucradas en las iniciativas de mejora de la calidad.

### Lineamientos:

Los altos dirigentes apoyan la participación en las organizaciones de las iniciativas de mejora de calidad y promueve la cultura de avances de la calidad en todos los niveles de la organización. Los altos dirigentes pueden estar involucrados en las iniciativas o principales proyectos que son específicos para el perfeccionamiento de la calidad; orientación y asesoramiento del personal, voluntarios, y estudiantes sobre la mejora de la calidad; o identificar a los campeones en los avances de calidad.

9.3 La organización identifica quién es el responsable de la seguridad del cliente y mejora de la calidad.

### Lineamientos:

Dependiendo del tamaño de las organizaciones y el alcance de sus servicios, pueden tener una o más personas, ya sea a tiempo completo o a tiempo parcial, dedicados a vigilar y a mejorar la seguridad y calidad del cliente.

9.4 La organización tiene una política y proceso para identificar e investigar eventos centinelas, accidentes fallidos, y eventos adversos.

### Lineamientos:

La organización deja en claro que el objetivo de la identificación de eventos centinelas, accidentes fallidos y eventos adversos es aprender de este evento, para tratar de prevenir recurrencias, y fortalecer la cultura de seguridad.



ORO



DIAMANTE



ORO



ORO



- 9.5 La organización desarrolla una política formal y transparente, y un proceso para revelar eventos centinela, accidentes fallidos y eventos adversos a los clientes y a sus familias.

**Lineamientos:**

El proceso de revelar eventos adversos variará según las características de cada evento tomando en cuenta las variaciones de las circunstancias; ambientes; personal, proveedores de servicios y clientes implicados; y distintos aspectos culturales sobre el intercambio de información y las diferentes reacciones emocionales. Los elementos básicos para descubrir el evento suelen incluir la discusión del evento con el cliente, con la familia, el personal y los proveedores de servicios pertinentes, reconocerlo y disculparse por el evento; revisar las acciones tomadas para mitigar las circunstancias relacionadas al mismo; discutir las acciones correctivas para prevenir la recurrencia de eventos adversos similares; responder las preguntas del cliente, de su familia, del personal o de los proveedores de servicios; el ofrecer asesoramiento al personal, a proveedores de servicios y a los clientes involucrados.



- 9.6 Las políticas de las organizaciones y los procesos para revelar los eventos centinelas, accidentes fallidos y eventos adversos incluyen mecanismos de apoyo para los clientes, la familia, el personal y para los proveedores de servicios involucrados en el evento.

**Lineamientos:**

Los mecanismos de apoyo pueden incluir la orientación, grupos de apoyo, cuidados y servicios.



- 9.7 Las organizaciones líderes abastecen al personal y a los proveedores de servicio con la capacitación, orientación y oportunidades de tutoría para brindar seguridad al cliente y mejorar la calidad.

**Lineamientos:**

Educación, orientación y oportunidades de tutoría abordan la importancia de la seguridad del cliente y mejora de la calidad. También están destinadas a asegurar que todo el personal y proveedores de servicios estén familiarizados con las políticas de las organizaciones y procedimientos de seguridad del cliente y mejora de calidad, incluyendo el identificar, investigar y revelar eventos centinelas, accidentes fallidos y eventos adversos.





- 9.8 Las organizaciones líderes, el personal, los proveedores de servicios y los estudiantes reciben un reconocimiento por las mejoras en su calidad de trabajo.

**Lineamientos:**

El reconocimiento puede incluir premios, anuncios en boletines o en reuniones de personal u otras recompensas. El reconocimiento puede ser individual, en equipo o programados.

- 9.9 La organización lleva a cabo un proceso prospectivo, analítico y relacionado a la seguridad del cliente anualmente.

**Lineamientos:**

Existen numerosas herramientas y técnicas disponibles para realizar un análisis prospectivo. Una herramienta es Las Fallas de Modalidades y Análisis de Efectos (FMAE), es un equipo de base, sistemático y proactivo que identifica la manera cómo un proceso o diseño pueden fallar, el por qué podría fracasar, los efectos de esa falla, y cómo pueden ser más seguros. El FMAE se enfoca más en cómo y cuándo un sistema tendrá un mal funcionamiento en el caso que fallará. Otros métodos para analiza proactivamente los procesos fundamentales incluyen los defectos de análisis de una situación difícil, análisis de riesgos, simulaciones, y el Modelo de Causas de Errores de Omisión. Las organizaciones pueden mantener el contacto con organizaciones similares para así poder seleccionar el enfoque que sea el más apropiado.

El análisis prospectivo difiere del Análisis de las Causas, en un análisis de las causas se investiga y analiza un evento adverso que ha ocurrido. El análisis de las causas es utilizado para determinar qué factores contribuyeron al evento, se lo identifica proactivamente e implementa mejoras de los procesos y sistemas de alto riesgo.



- 9.10 La organización supervisa la cultura de seguridad de su cliente utilizando el Instrumento de Encuesta Hospitalaria de Cultura de Seguridad en el Paciente.

**Lineamientos:**

Las organizaciones líderes reconocen su responsabilidad para promover una cultura de seguridad del cliente, para prevenir incidentes y eventos adversos, mediante una asignación de recursos que mejore la seguridad, y fomenta una cultura de no inculpción que motive el aprendizaje de los errores y equivocaciones. La Encuesta Hospitalaria de Cultura de Seguridad en el Paciente es una herramienta de la Agencia de Investigación de Cuidados de Salud y Calidad que mide estos y otros elementos para determinar el compromiso de la organización en la seguridad del cliente. La organización comparte los resultados del Instrumento de Encuesta Hospitalaria de Cultura de Seguridad en el Paciente con el personal y los proveedores de servicios, y es capaz de demostrar que los resultados han sido utilizados para mejorar la seguridad del cliente.

### Información de la Herramienta

- 9.10.1 La organización ejecuta el Instrumento de Encuesta Hospitalaria de Cultura de Seguridad en el Paciente al menos una vez cada tres años.
- 9.10.2 La organización no tiene ninguna prioridad que no haya sido abordada para la toma de acciones particulares basadas en su más reciente resultado de la encuesta de Cultura de Seguridad del Cliente.



EFFECTIVIDAD

- 9.11 Las organizaciones líderes preparan informes sobre la seguridad y calidad de los servicios, incluyendo cambios o mejoras luego de la investigación de un incidente y su seguimiento.



#### Lineamientos:

Los informes son preparados para quienes finalmente son los responsables de la seguridad y la calidad de los servicios de la organización, por ejemplo, el consejo administrativo y altos directivos. Ellos delinear las actividades específicas organizacionales y su cumplimiento en apoyo a las metas u objetivos para mejorar la seguridad del cliente y calidad.



EFFECTIVIDAD

- 9.12 Las organizaciones líderes fomentan el aprendizaje de los resultados, tomando decisiones basadas en la investigación, en la evidencia, y en las mejoras de calidad.



#### Lineamientos:

Aprender de los resultados incluye el aprender tanto de los resultados positivos como de los negativos o inesperados. Este proceso puede incluir el proporcionar el tiempo para analizar los resultados, el asegurar el apoyo y la enseñanza de las habilidades necesarias para aprender de los resultados; el facilitar los mecanismos para las retroalimentaciones colectivas y las reflexiones como son las reuniones informativas; y el balance entre el aprendizaje de los resultados y el enfocarse en los resultados finales.

- 10.0 **La organización tiene un enfoque coordinado para supervisar, evaluar y mejorar la seguridad de su cliente y las actividades de mejora de la calidad**

- 10.1 La organización tiene un plan de mejoras o programa que incluye las áreas de acción, las responsabilidades y los plazos.





EFECTIVIDAD

- 10.2 Las organizaciones líderes periódicamente identifican y evalúan los riesgos para la organización

**Lineamientos:**

Las organizaciones líderes identifican los riesgos reales y potenciales que enfrenta la organización. Riesgos para los clientes o el personal pueden surgir en los servicios de calidad o en actividades de investigación. La gestión de riesgos organizacionales implica una evaluación del seguro de protección, del presupuesto y del capital de los procesos de planificación, de la infraestructura física apropiada, de emergencias o desastres, gestión de contratos, y riesgos tales como la reputación, acreditación y responsabilidad.



ORO



EFECTIVIDAD

- 10.3 Las organizaciones líderes identifican prioridades para las mejoras basadas en las tendencias de eventos centinelas, eventos adversos y accidentes fallidos, medidas de ejecución de datos, de otras fuentes, y el de desarrollar un plan para priorizar y abordar esas oportunidades.

**Lineamientos:**

Otras fuentes de datos utilizados para identificar áreas de mejoramiento incluyen los resultados de salud, por ejemplo, cambios en el estado de salud de la población atendida por la organización; el cliente, la comunidad y la satisfacción del personal; denuncias; la adecuación de los servicios de las organizaciones; críticas de la utilización de los resultados, por ejemplo, costo-efectividad y eficiencia; y nivel de integración alcanzado y de la continuidad del servicio. Las oportunidades para mejorar el rendimiento están priorizadas basándose en las áreas que son de alto riesgo, de alto volumen, altos costos o con tendencia a problemas; las áreas que presentan un riesgo significativo a la organización; y la alineación con las metas y objetivos estratégicos.



PLATINO



EFECTIVIDAD

- 10.4 La organización selecciona, supervisa el proceso y mide los resultados para la valoración del rendimiento incluyendo la satisfacción del cliente.

**Lineamientos:**

La organización sigue un proceso definido para seleccionar el procedimiento y medir los resultados que están vinculados a las metas estratégicas y a los objetivos.



PLATINO



EFECTIVIDAD

- 10.5 La organización supervisa el cumplimiento de la estrategia, las metas y de los objetivos operacionales.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 10.6 Las organizaciones líderes requieren un servicio o área de programas para vigilar su propio proceso e indicadores de resultados, para supervisar y dar apoyo a las áreas que necesiten un mayor esfuerzo para realizarlo.

**Lineamientos:**

Los resultados en los clientes y una evaluación de la experiencia del cliente están incluidos como parte de cada programa en las áreas de evaluación del rendimiento.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 10.7 La organización confía en expertos, incluyendo a su personal interno, con experiencia, conocimientos y habilidades apropiados para sistemáticamente, agregar, analizar los indicadores y los datos del rendimiento.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 10.8 La organización integra su riesgo y utilización de gestión; seguridad del cliente, y la mejora de calidad de sus actividades.

**Lineamientos:**

Las organizaciones líderes reconocen que estas actividades están interrelacionadas y por tanto necesitan ser coordinadas.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 10.9 La organización se compara a sí misma con otros puntos de referencia, incluyendo a otras organizaciones cuando están disponibles, estándares de práctica y las mejores prácticas.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 10.10 La organización comunica los resultados de las iniciativas de mejoras a todas las personas de la organización.

**Lineamientos:**

Todos los integrantes de la organización conforman el consejo de administración, cuando es aplicable; personal y proveedores de servicios; clientes y familias. Las organizaciones líderes también podrán elegir el compartir sus resultados de gestión de riesgo y actividades de mejora de calidad, con socios u otros interesados, incluyendo a la comunidad en su totalidad.



DIAMANTE

