

# Qmentum Internacional

## Cuidados de Servicios Ambulatorios Normas



ACCREDITATION CANADA  
AGRÉMENT CANADA  
INTERNATIONAL

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



# INTRODUCCIÓN

Cuidado Ambulatorio es definido como una condición no emergente específica de una sola visita o cuidado esporádico generalmente provisto en forma ambulatoria asistido por cuidados primarios.

Las normas de Servicios de Cuidados Ambulatorios contienen las siguientes sub secciones:

- **Inversión en Servicios de Cuidados**
- **Tener a las Personas Adecuadas**
- **Mantener la Seguridad y los Equipos y Dispositivos Adecuados**
- **Entregar Servicios y Cuidado Ambulatorio de Calidad**
- **Mantener los Sistemas de Información Clínicos Accesibles y Eficientes**
- **Tener un Impacto Positivo en los Resultados**

El programa de Acreditación Qmentum International tiene tres niveles de acreditación (Oro, Platino o Diamante):

- **Oro:** dirigido a estructuras básicas y procesos relacionados a elementos de orientación de mejora de seguridad y
- **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 clientes y del personal en la toma de decisiones.
- **Diamante:** enfoca su atención en el logro de la calidad mediante la supervisión de los resultados, utilizando la evidencia y las mejores prácticas para perfeccionar los servicios, y la comparación con organizaciones similares para guiar a mejoras a nivel de los 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, la norma 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 contienen información adicional:

- Todo criterio está relacionado a uno de las ocho dimensiones de calidad (Accesibilidad, Enfocada en el Servicio al Cliente, Continuidad de Servicios, Efectividad, Eficiencia, Enfoque en la Población, Seguridad y Vida Laboral).
- Algunos criterios contienen guías adicionales que explican detalladamente los criterios, 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 las 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 **equipo** es un grupo de profesionales del cuidado de la salud que trabajan juntos para hacer frente a las complejas y diversas necesidades de los clientes, familias y comunidades en las cuales viven. Los equipos son multidisciplinarios lo que significa que diferentes clases de profesionales al cuidado de la salud trabajan en conjunto para brindar servicios.

La composición de un **equipo multidisciplinario** dependerá del tipo de servicio facilitado. Para servicios de medicina, un equipo multidisciplinario usualmente está formado por médicos, enfermeras y profesionales aliados de salud tales como trabajadores sociales, terapeutas, y administradores de caja.

El **jefe del equipo** es responsable del manejo operativo del equipo multidisciplinario. Sus tareas incluyen: identificar necesidades, asignar personal y reportar a los directivos.

Un **cliente** o paciente es quien recibe el cuidado.

**Alcance de la actividad:** define los procedimientos, acciones y procesos que son permitidos para proveedores específicos de salud, en algunos países el campo de actividad está delimitado por leyes y /o regulaciones. En dichos países organismos autorizados usan el campo de la práctica para determinar la educación específica, experiencia y competencias,

demostradas y requeridas por los proveedores de cuidados de salud para recibir su licencia para su ejercicio profesional.

**Conciliación de la medicación** es el proceso de revisar la lista actual de medicación del cliente y compararla a la lista anterior antes de la admisión, transferencia o alta, como sea apropiado. La conciliación de la medicación ayuda a reducir los eventos adversos relacionados con el medicamento debido a la compleja interacción de las drogas y otras complicaciones. Este proceso puede ser engorroso y difícil de implementar; sin embargo, ha demostrado ser de gran utilidad en mejorar la seguridad del paciente. Se recomienda que este proceso sea particularmente usado en aquellos pacientes con una historia medicamentosa compleja, es decir, aquellos que toman cuatro o más medicamentos.



# INVERTIR EN EL CUIDADO DE SERVICIOS AMBULATORIOS



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



ENFOQUE EN LA POBLACION



ENFOQUE EN LA POBLACION

## 1.0 El equipo de desarrolla sus servicios de cuidado ambulatorio para afrontar las necesidades de su cliente.

1.1 La organización tiene una licencia vigente para proveer servicios de cuidados ambulatorios.



ORO

1.2 La licencia de la organización establece claramente cuales servicios ambulatorios de cuidados provistos pueden ser apreciados por todos sus clientes, familias, visitantes, personal y proveedores de servicios.



ORO

1.3 La organización tiene políticas y procedimientos para entregar servicios de cuidado ambulatorio que cumplan con las leyes y regulaciones aplicables.



ORO

1.4 Los líderes de equipo recopilan información acerca de las necesidades de sus clientes para los servicios en atención ambulatoria.



PLATINO

### Lineamientos:

La información incluye los tipos de clientes a los que se prestó servicios y sus necesidades. Las necesidades de servicio están influenciadas por la situación sanitaria, capacidades, riesgos y factores determinantes de salud como el estilo de vida, educación y vivienda.

1.5 Los líderes de equipo buscan la información de los clientes, el personal y proveedores de servicios cuando deciden cual cuidado de servicio ambulatorio se ofrecerá.



DIAMANTE

### Lineamientos:

Al buscar la información de los clientes, el personal y proveedores de servicios aseguran que los servicios reflejen en forma precisa las necesidades de los clientes.



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO

- 1.6 Los líderes del equipo colaboran con otros grupos, prestadores de servicios y organizaciones para satisfacer las necesidades de servicio de los clientes.

**Lineamientos:**

Reúne toda una variedad de clientes con necesidades de servicio, más allá de las capacidades de cualquier equipo u organización. Los líderes de equipo identifican a otros equipos o proveedores de servicios tanto dentro como fuera de la organización, los mismos que son necesarios para brindar acceso a toda una completa variedad de servicios requeridos para los clientes, es decir, a aquellas necesidades de los clientes existentes antes y después de su contacto con la organización. En los cuidados ambulatorios, es especialmente importante que los proveedores referidos sean conscientes del alcance de los servicios que ofrece el equipo. El equipo es capaz de demostrar vinculaciones con los socios de la comunidad, para explicar cómo funciona con sus asociados, coordinando servicios entre los sectores. Por ejemplo: desde una atención aguda en paciente para un cuidado ambulatorio, o de una atención ambulatoria en el hogar o a nivel comunitario.



DIAMANTE



EFECTIVIDAD

- 1.7 Los líderes de equipo examinarán periódicamente sus servicios para garantizar que se responden a las necesidades de sus clientes y se realizan los cambios que sean necesarios.

**Lineamientos:**

Sugerencias pueden ser obtenidas mediante encuestas al cliente sobre su experiencia y satisfacción.



DIAMANTE

- 2.0 **El equipo tiene acceso a los recursos necesarios para proveer servicios de atención ambulatoria de calidad.**



EFICIENCIA

- 2.1 Los líderes de equipo identifican los recursos necesarios para proveer servicios de calidad en la atención ambulatoria.

**Lineamientos:**

Los recursos podrían ser humanos, financieros, estructurales o informativos.



ORO





EFICIENCIA



PLATINO

- 2.2 El equipo tiene un correcto número de personal y la diversidad necesaria para proveer una atención de servicios ambulatorios de calidad.

**Lineamientos:**

El número y diversidad apropiada de personal podría ser basado en una serie de factores, incluidos los tipos de prestaciones de servicios; el número de turnos por día; tipos de clientes atendidos; y variaciones en la demanda de servicios durante todo el día.



PLATINO

- 2.3 El equipo tiene asignado el acceso a un tratamiento o áreas de de servicio privados para proteger la privacidad y confidencialidad de sus clientes y de sus familias.

**Lineamientos:**

Los lugares podrían comprender sala de entrevistas o camas escogidas de pabellones de internación. Las áreas de tratamiento o de servicio comprenden un espacio adecuado y asientos para recibir a todos los clientes que esperan los servicios.



PLATINO

- 2.4 Los miembros del equipo tienen acceso a un espacio de trabajo para reunirse, discutir e interactuar con sus clientes.

**Lineamientos:**

El espacio de trabajo del equipo puede incluir un área privada para mantener discusiones del equipo referentes a cada uno de sus clientes, áreas suficientemente espaciales para las conferencias y para las valoraciones de los clientes y de sus familias.



ORO

- 2.5 El equipo tiene una lista actualizada del equipamiento utilizado para proveer los servicios de cuidados ambulatorios en la que se incluye, el lugar dónde están almacenamiento, el cómo debe ser utilizados y si requieren un mantenimiento periódico preventivo.

**Lineamientos:**

La información respecto al mantenimiento regular preventivo incluye la calibración, con qué frecuencia es realizado el mantenimiento preventivo; y cómo es registrado los resultados del mantenimiento y la calibración.



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD



- 2.6 El grupo tiene acceso a un equipo de protección personal apropiado para las funciones y con el mantenimiento adecuado.

**Lineamientos:**

Ejemplos de equipo de protección personal incluye los guantes, batas, mascarillas y gorros.



- 2.7 El personal tiene acceso a equipos de emergencia actualizados, que son regularmente sometidos a pruebas.

**Lineamientos:**

El equipo de emergencias puede variar de acuerdo a los servicios brindados por el personal; sin embargo, este incluye frecuentemente carros de paro, equipo de intubación, equipo de monitoreo, sistemas de soporte de vida tales como respiradores y porta sueros.



- 2.8 El equipo identificará con sus líderes que recursos adicionales son necesarios para brindar una atención de servicios ambulatorios de calidad.

**Lineamientos:**

Por ejemplo, el equipo determina que equipamiento adicional es necesario para brindar los servicios y trabaja con sus líderes para asegurar su disponibilidad.



- 2.9 Los líderes de grupo interceden con el alto directivo en representación de los equipos por los recursos que son necesarios para poder brindar servicios ambulatorios de calidad.

**Lineamientos:**

Los líderes de equipo podrían mediar con el alto directivo a través de reuniones informativas periódicas referentes al equipo.



## CONTAR CON EL PERSONAL APROPIADO



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



VIDA LABORAL



EFICIENCIA

### 3.0 El equipo utiliza un acercamiento multidisciplinario para brindar servicios de cuidado ambulatorio.

3.1 El equipo es liderado por médicos certificados.

3.2 Los líderes del equipo identifican un grupo multidisciplinario para brindar servicios de cuidado ambulatorio.

#### Lineamientos:

Un equipo multidisciplinario está integrado por gente con diferentes roles y de varias disciplinas. Dependiendo de los servicios brindados, el equipo puede estar integrado por médicos especialistas; enfermeras incluyendo enfermeras certificadas, enfermeras practicantes y enfermeras de práctica certificadas según lo que sea apropiado; profesionales aliados a la salud incluidos nutricionistas, terapeutas ocupacionales o físicos, trabajadoras sociales; administradores y personal de oficina; y otros como sea necesario.

3.3 Los miembros del equipo tienen perfiles de la posición que definen sus calificación, roles, responsabilidades y área de acción.

#### Lineamientos:

El perfil de la posición aclara quién es el responsable de los diferentes servicios, incluyendo el diagnóstico; tratamiento; servicios de apoyo (ej. nutrición, aseo, y transporte); coordinación de servicio; cliente, familia y educación de proveedores de cuidado; transferencia y alta.

3.4 Los miembros del equipo trabajan en todo su ámbito de acción para brindar los servicios de cuidados ambulatorios.

#### Lineamientos:

El alcance de la actividad de una profesión establece los roles, las responsabilidades y funciones que sus miembros están permitidos a ejercer. En algunos países, el campo de actividad está determinado por leyes y regulaciones, donde los organismos autorizados determinan la educación, experiencia y competencias demostradas y requeridas para recibir su licencia de ejercicio profesional.



ORO



DIAMANTE



ORO



DIAMANTE



VIDA LABORAL



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



VIDA LABORAL

3.5 Los miembros del equipo reciben entrenamiento en diferentes áreas como comunicación, solución de conflictos y liderazgo para promover el trabajo en equipo y la colaboración entre todas las disciplinas.

3.6 Los miembros del equipo se comunican periódicamente entre sí para coordinar los servicios, roles y responsabilidades.

#### **Lineamientos:**

La falta o mala comunicación entre los miembros del equipo usualmente comprometen la seguridad del paciente. El tener como prioridad una comunicación oportuna y precisa promueve la continuidad del cuidado y ayuda a prevenir eventos adversos. Los mecanismos de comunicación pueden incluir reuniones, teleconferencias, u otras tecnologías virtuales como conferencias en vía web y pueden involucrar al cliente y a su familia.

3.7 El equipo multidisciplinario evalúa regularmente su funcionamiento y realiza mejoras acorde a sus necesidades.

#### **Lineamientos:**

El proceso de los equipos para evaluar su funcionamiento incluye la revisión de sus servicios, sus procesos y resultados. Para ello se puede proporcionar al equipo un cuestionario acerca del funcionamiento de las áreas con el propósito de estimular el diálogo interactivo y así lograr mejorarlas. El equipo es motivado a evaluar su desempeño por lo menos una vez al año, y siempre que ocurra un cambio significativo dentro de la estructura del equipo.

**4.0 El personal del equipo y los proveedores de servicio son gente capacitada, entrenada, calificada y competente.**

4.1 Los líderes del equipo siguen criterios establecidos para reclutar y seleccionar a los miembros del personal que se basan en sus calificaciones, experiencia y afinidad con el grupo.



PLATINO



PLATINO



DIAMANTE



PLATINO



EFECTIVIDAD

- 4.2 Los líderes del equipo verifican anualmente que cada uno de los miembros del grupo tengan las calificaciones necesarias, incluyendo credenciales actualizadas y los permisos profesionales si aplicare.

**Lineamientos:**

Por ejemplo, los médicos deben estar certificados por la autoridad regulatoria y colegio respectivos. Los requerimientos para los demás profesionales de salud, incluyendo enfermeras, y otros proveedores aliados de salud pueden variar acorde a su profesión y jurisdicción. Las capacitaciones de los miembros del equipo que no están regulados por los organismos profesionales autorizados, es decir, proveedores de salud no reglamentados como el personal de apoyo y administrativo, también son verificadas.



ORO



EFECTIVIDAD

- 4.3 Los nuevos miembros del equipo reciben una orientación respecto a la organización, al grupo, sus roles y responsabilidades.

**Lineamientos:**

La orientación abarca la misión, la visión y valores de la organización; las obligaciones del equipo, metas y objetivos; roles, responsabilidades y expectativas referentes al desempeño; políticas y procedimientos, incluyendo confidencialidad; avance de la organización hacia un manejo integrado y calificado, por ejemplo, mejorar la calidad, manejo de riesgos, la utilización y uso eficiente de los recursos.



ORO



SEGURIDAD

- 4.4 Los nuevos miembros del equipo reciben entrenamiento en el uso seguro del equipo, de los instrumentos y provisiones utilizados en la entrega de servicios médicos.

**Lineamientos:**

Durante la orientación, los nuevos miembros de equipo son instruidos de manera apropiada y segura para estar preparados en situaciones de emergencia y seguridad, son entrenados en cómo utilizar los equipos, los instrumentos y las provisiones, por ejemplo, la localización y almacenamiento del equipo personal de protección, herramientas de diagnóstico, alertas, carros de paro, de una manera segura y apropiada. El entrenamiento en el uso adecuado de los equipos, instrumentos y provisiones, incluye su manejo, almacenamiento y funcionamiento; el mantenimiento preventivo y las acciones a tomar en caso de daño.



ORO



SEGURIDAD

- 4.5 Los nuevos miembros del equipo son entrenados en el uso apropiado del equipo personal de protección.

**Lineamientos:**

El equipo apropiado de protección personal puede incluir guantes, prendas de vestir, máscaras y botas.



ORO



- 4.6 El personal recibe entrenamiento permanente en bombas de infusión.

**Lineamientos:**

Entre más bombas de infusión existan dentro de una organización hay una mayor oportunidad que se produzcan errores serios.  
Las organizaciones son incentivadas para estandarizar en el mayor grado posible las bombas de infusión. Las organizaciones deben ofrecer un entrenamiento continuo y efectivo, a su personal y a los proveedores de servicios en bombas de infusión, cubriendo la competencia, continuidad del personal, tecnología de las bombas de infusión y localización de las mismas. Este entrenamiento es obligatorio proporcionarlo a la gran mayoría de proveedores de servicios, ya que ellos dentro de la organización trabajan en más de una dependencia, lo cual significa que deben ser competentes en el uso de los diferentes tipos de bombas de infusión.



- 4.7 Los nuevos miembros del equipo son capacitados en el manejo de la violencia en el sitio de trabajo, de modo que puedan proteger al personal y a los proveedores de servicio de comportamientos violentos o agresivos.

**Lineamientos:**

Por ejemplo, los miembros del equipo son entrenados en cómo advertir a pacientes agresivos y mejores prácticas para trabajar solos.



- 4.8 Los nuevos miembros del equipo reciben entrenamiento en competencias culturales para que brinden servicios efectivos a los clientes.

**Lineamientos:**

Las competencias culturales son una serie de destrezas que permiten a los miembros del equipo aumentar su conocimiento respecto a las diferencias existentes entre las culturas. Las mismas que pueden incluir el país de origen, lenguaje, educación, tradiciones espirituales, tradiciones familiares, dieta y nutrición, prácticas médicas tradicionales y actitudes frente a la enfermedad y la muerte. El entender el antecedente cultural del cliente, ayuda a crear un plan de atención que llene las necesidades individuales y expectativas de los clientes.



- 4.9 Los nuevos miembros del equipo son capacitados en los procesos de la organización referentes al manejo de problemas éticos.

**Lineamientos:**

Los problemas éticos pueden incluir conflicto de intereses, el no cumplir con los lineamientos éticos, tales como el romper la confidencialidad, implicaciones éticas de la asignación de recursos, ej. necesidad vs capacidad para pagar servicios de salud,



el rol del consentimiento informado, solicitar el alta en contra de la recomendación médica y las decisiones para abandonar los tratamientos a largo plazo.



- 4.10 Cada miembro del equipo tiene un expediente personal actualizado que incluye información respecto al proceso de selección, contrato de empleo, verificación de sus calificaciones, licencias y permiso profesionales si se aplicara, además de la orientación, educación y entrenamiento recibidos.



- 4.11 Los directivos del equipo evalúan regularmente el desempeño de cada uno de los miembros de una manera objetiva, interactiva y positiva, documentando esta información en el expediente personal.



**Lineamientos:**

Al evaluar el desempeño personal, los directivos del equipo revisan la habilidad de cada miembro para desempeñar sus responsabilidades y consideran sus fortalezas, las áreas en las que debe mejorar, y sus contribuciones respecto a la seguridad del paciente y otras áreas descritas en el perfil de la posición. Una evaluación del desempeño se la realiza usualmente antes de que el período de prueba haya concluido y posteriormente en forma anual o como se haya establecido dentro de la organización. La evaluación también podría ser completada posterior a períodos de re-entrenamiento, ejemplo, cuando se ha introducido nuevas tecnologías, equipos o destrezas.



- 4.12 Cada miembro del equipo tiene un plan de desarrollo profesional que está incluido en su expediente personal.



**Lineamientos:**

El plan de desarrollo profesional se lo utiliza para identificar y aprovechar las áreas de fortaleza y desarrollar áreas de perfeccionamiento.



- 4.13 Los líderes del equipo supervisan y conocen de la capacitación, entrenamientos continuos y necesidades de desarrollo profesional de cada miembro de grupo y documenta esta información en su expediente personal.



**Lineamientos:**

El proceso de supervisar y conocer las necesidades de aprendizaje continuo de cada miembro puede incluir las evaluaciones de desempeño o las valoraciones de las necesidades del grupo. También identifica cuándo un entrenamiento específico es requerido, así como lo es cuando una nueva tecnología, equipamiento o destrezas son introducidos o bien luego de que un miembro del equipo ha permanecido ausente por un largo período de tiempo.



## 5.0 El equipo promueve el equilibrio de la vida laboral de cada uno de sus miembros.

- 5.1 Los líderes del equipo siguen los criterios establecidos por la organización para asignar los clientes a los miembros del equipo y otras responsabilidades de una manera justa y equitativa.

### Lineamientos:

Los criterios están basados en estándares aceptados de prácticas, requerimientos legales, conocimiento, experiencia y otras calificaciones, en el volumen o en la complejidad de sobrecarga de asignaciones, cambios en los mismos, seguridad y necesidades del cliente. Los líderes del equipo siguen los criterios establecidos para asignar los clientes y otras responsabilidades a los miembros del equipo de una manera justa y equitativa.



- 5.2 El equipo tiene una política referente al número de horas laborales, que incluye el número máximo de horas por turno y por semana, y a cualquier condición laboral que pueda afectar la salud y el bienestar del grupo.

### Lineamientos:

Ejemplo de condiciones laborales que podrían afectar la salud y el bienestar del equipo incluye turnos nocturnos y exposición a materiales infecciosos o de riesgo.



- 5.3 Los miembros del grupo colaboran en su trabajo y en la tarea asignada, incluyendo en la definición de los roles y responsabilidades, en la asignación de casos y donde se aplique.

### Lineamientos:

El trabajo asignado se refiere a la manera en cómo un grupo de tareas o un trabajo completo es organizado. La designación de tareas se refiere a todos los factores que afectan en su desempeño, incluyendo rotación de oficios, recesos de trabajo, y horas laboradas. El diseño del trabajo efectivo ayuda al personal al manejo de su tiempo, fatiga, estrés y equilibrio de su vida laboral.



- 5.4 Los miembros del equipo tienen acceso a estrategias saludables en el lugar de trabajo para mejorar su salud y bienestar.

### Lineamientos:

Las estrategias saludables en el lugar de trabajo pueden ser ofertadas a nivel de grupo o a nivel organizacional. Ellas pueden incluir programas para manejar el estrés, bajar de peso, dejar de fumar; e iniciativas para estimular estilos de vida saludable, por ejemplo, incentivos de membresía en gimnasios y el ejercitarse, o una alimentación saludable durante la hora de almuerzo.







VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



ACCESIBILIDAD

5.5 El equipo tiene acceso a un espacio privado y tranquilo para reflexionar, descansar y observar prácticas religiosas.

5.6 Los líderes del equipo supervisan los niveles de fatiga y estrés de cada uno de sus miembros para identificar los factores predisponentes y así poder realizar los cambios necesarios.

#### **Lineamientos:**

Los niveles de fatiga y estrés pueden controlarse examinando las horas laboradas, sobretiempos, o casos de eventos adversos. El estrés y la fatiga pueden ser el resultado de diversos factores incluyendo problemas de horario, recortes de personal, ambientes de estrés (por ejemplo: ruido). Los líderes del equipo necesitan modificar estos factores para manejar los riesgos de estrés y seguridad

5.7 Los miembros del equipo tienen acceso a servicios de consejería incluso de manera inmediata luego de episodios traumáticos.

#### **Lineamientos:**

El acceso al apoyo emocional y consejería puede ser de manera grupal o individual y puede ser provisto por un psicólogo o consejero espiritual.

5.8 El equipo tiene un proceso o programa justo y objetivo para reconocer los aportes de sus miembros.

#### **Lineamientos:**

Las actividades de reconocimiento pueden ser individuales, por ejemplo, premios basados en los años de servicio o bien, basados en el grupo, tales como en actividades de equipo.

Prestar Servicios Médicos de Cuidado Ambulatorio de Calidad

**6.0 El equipo coordina el acceso oportuno a los servicios por parte de los clientes, familias, proveedores de servicio y organizaciones de referencia.**

6.1 El equipo identifica y retira donde le sea posible los obstáculos que impiden a los clientes, sus familias, proveedores de servicios y a las organizaciones de referencia, el acceder a los servicios.

#### **Lineamientos:**

El acceso puede estar comprometido por obstáculos que están bajo el control del equipo (ej. horas de operación, barreras físicas o de lenguaje) o por barreras que



PLATINO



PLATINO



PLATINO



DIAMANTE



PLATINO



ACCESIBILIDAD



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD

no son (ej. personal inadecuado, transporte, servicio de emergencia las 24 horas). Por ejemplo, el equipo puede ajustar sus horarios, o brindar servicios nocturnos para adaptarse la mayoría de clientes lo mejor posible. Para facilitar el acceso, la localización donde se brindan los servicios de cuidados ambulatorios debe estar claramente marcada. Mapas u otras señalizaciones pueden ser utilizados para ayudar a los clientes en localizar el área de servicio.

- 6.2 El equipo recibe a sus clientes en el área del servicio en una forma que se respete su privacidad y confidencialidad.

**Lineamientos:**

Por ejemplo, la recepción puede estar aislada de la sala de espera, para evitar que los clientes conozcan la identidad, condición o servicios que se brindará a otros clientes.

Los miembros del equipo que acompañan a los clientes de la sala de espera al área del servicio no utilizan los nombres completos o mencionan el servicio que se presta.

- 6.3 El equipo provee información al cliente y a su familia con respecto a sus servicios.

**Lineamientos:**

La información comprende el alcance de los costos y servicios de la organización, la eficiencia, los resultados de sus servicios y otros servicios disponibles para direccionar las necesidades específicas del cliente. La información debe ser fácil de entender, estar disponible en los idiomas más comúnmente hablados por la población atendida, y también en forma escrita, como por ejemplo, en folletos.

- 6.4 El equipo tiene una política y procedimiento para en ciertas ocasiones negar la prestación de servicios al cliente.

**Lineamientos:**

La política y el procedimiento pueden variar entre y dentro de las organizaciones; sin embargo tienen que especificarse las condiciones referentes a los servicios que podrían negarse. Sin embargo, los mismos no podrán ser negados cuando los clientes requieren atención de manera urgente o emergente.

- 6.5 En los casos que el equipo niega los servicios de atención al cliente, basados en sus políticas y procedimientos, ayudará al cliente ayudará a encontrar servicios alternativos.



ORO



ORO



ORO



ORO



EFECTIVIDAD



ORO



ACCESIBILIDAD



DIAMANTE

- 6.6 Si el equipo es incapaz de satisfacer las necesidades del cliente,, debe explicar las razones para ello, facilitará el acceso a los servicios ofertados por otras organizaciones, y registrará esta información para utilizarla en las futuras planificaciones de servicios.

- 6.7 El equipo realiza una evaluación del promedio de tiempo-respuesta utilizado para responder a los requerimientos de servicios o de información.

#### **Lineamientos:**

El equipo ha definido como medir el tiempo de respuesta, por ejemplo, tiempo de admisión, tiempo de la primera consulta; y en cuales casos han ocurrido, admisiones emergentes vs no emergentes (programadas).

### **7.0 El equipo programa y registra los clientes en una forma oportuna y apropiada**

- 7.1 Al programar los servicios, el equipo sigue los criterios establecidos y reúne aportes de los proveedores de servicios para que los clientes con las necesidades más urgentes sean vistos primero.

#### **Lineamientos:**

El equipo planifica un cronograma de citas para permitir nuevas citas en el mismo día en caso de urgencias.



ORO



ACCESIBILIDAD



PLATINO

- 7.2 Al programar los servicios para los clientes, el equipo coordina con otras áreas de servicios en la organización el cronograma de múltiples servicios para el mismo cliente, en el mismo día, según corresponda.

#### **Lineamientos:**

Esto es particularmente importante para los clientes que viven a distancia de la organización y deben planificar un viaje para acudir a cada cita individual. El equipo tiene un medio para determinar si los servicios de varios departamentos en la misma organización han sido solicitados, como una casilla de verificación en el formato de solicitud.

- 7.3 El equipo rastrea el número de clientes que no han asistido a sus citas programadas.



ORO



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



EFICIENCIA



EFICIENCIA

- 7.4 El equipo utiliza métodos para aumentar la asistencia a las citas programadas.

**Lineamientos:**

Los métodos para incrementar la asistencia a las citas puede incluir el hablar directamente con el cliente al establecer los horarios de las citas y tener un sistema de recordatorios que permite al equipo confirmar la hora y el día programados el mismo día o dos días antes de la cita.



PLATINO



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

- 7.5 El equipo encuentra las maneras de reducir el tiempo de espera de los clientes para recibir los servicios, más allá del tiempo que estaba programada su cita.

**Lineamientos:**

Los métodos pueden incluir alternar los horarios de las citas o tratar de contactar a los clientes cuando se presentan demoras importantes.



PLATINO



ACCESIBILIDAD

- 7.6 El equipo evalúa periódicamente las necesidades de los clientes que están a la espera de los servicios para identificar y responder rápidamente aquellos que están en una situación de emergencia o crisis.



PLATINO

**8.0 El grupo asesora a los clientes de forma apropiada y precisa.**



ACCESIBILIDAD

- 8.1 El equipo completa una evaluación integral de cada cliente.

**Lineamientos:**

Completar una evaluación integral requiere la coordinación entre los proveedores de servicios y otras organizaciones para evitar la duplicación. Cuando una evaluación actualizada de los clientes ha sido completada en otras partes de la organización, el equipo agrega la información a la evaluación existente en lugar de duplicar todo el proceso de evaluación.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 8.2 Como parte de la evaluación, el equipo valora la salud física del cliente.

**Lineamientos:**

Los elementos de la salud física incluyen la historia médica, historia de alergias, perfil de medicación, estado de salud, estado nutricional y necesidades nutricionales específicas.



ORO



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD



- 8.3 Como parte de la evaluación, el equipo valora la salud psicosocial del cliente.

**Lineamientos:**

Los elementos de la salud psicosocial comprenden los estados funcionales y emocionales, incluyendo la comunicación del cliente y su capacidad de propio cuidado; estado de salud mental como sus características de personalidad y de comportamiento; situación socio económica de orientación espiritual; y creencias culturales.



- 8.4 El equipo evalúa el dolor del cliente por medio de medidas clínicas estandarizadas.

**Lineamientos:**

El equipo utiliza medidas clínicas estandarizadas para determinar la intensidad del dolor, la calidad, localización, alivio y factores predisponentes, y su impacto en las actividades diarias. Un número de medidas clínicas estandarizadas son documentadas en la literatura y utilizadas en la práctica. Ejemplos para adultos incluyen la Escala de Evaluación Numérica de la intensidad y alivio del dolor (0-10), y el Inventario del Dolor de Corta Duración para determinar la habilidad funcional. En el caso de infantes y niños se incluyen el Perfil del Dolor del Infante Prematuro de Stevens y la Escala Modificada de las Caras del Dolor. Existen ejemplos adicionales para personas discapacitadas en el área verbal y de conocimiento que incluye la Lista de Indicadores no Verbales del Dolor de Feldt y los indicadores de comportamiento y fisiológicos de McGraths.



- 8.5 El grupo valora las necesidades del cliente para los servicios de cuidados intensivos.



- 8.6 El equipo concilia la medicación de los clientes con la participación del cliente, su familia o proveedor de cuidados en cada visita, o si la medicación ha sido discontinuada, alterada o cambiada.

**Lineamientos:**

La conciliación de la medicación es una manera de recopilar y comunicar información precisa respecto a la medicación del cliente, incluyendo medicación de venta libre, medicaciones alternativas, vitaminas y suplementos. La mala comunicación acerca de la medicación en los puntos de transición puede ocasionar errores y eventos adversos. La conciliación de la medicación es una responsabilidad compartida que tiene que involucrar al cliente o a su familia. Una comunicación cercana entre el médico de cabecera y la farmaceuta es obligatoria.



## Prueba (s) de Cumplimiento

- 8.6.1 La organización tiene un protocolo documentado para conciliar las medicaciones del cliente luego de cada visita y si los medicamentos han sido discontinuados, alterados o cambiados.
- 8.6.2 protocolo incluye una lista simple, documentada, comprensible y actualizada de las medicinas más puntuales, que el paciente ha estado tomando antes de su visita (hacer una historia medicamentosa minuciosa lo mejor posible).
- 8.6.3 El protocolo requiere que si los medicamentos han sido discontinuados, alterados o prescritos durante la visita, una nueva lista de medicamentos debe ser realizada con las modificaciones apropiadas, y los clientes deben proporcionar una información clara referente a los cambios.
- 8.6.4 El protocolo requiere que la nueva lista de medicamentos sea conservada para la siguiente visita del cliente.
- 8.6.5 El protocolo aclara que la conciliación de la medicación es una responsabilidad compartida entre el paciente/cliente y los proveedores de salud.



EFFECTIVIDAD

- 8.7 El grupo tiene acceso oportuno al laboratorio y a otros servicios de diagnóstico para completar la valoración del cliente.



### Lineamientos:

Ejemplos de servicios de diagnóstico incluye radiología y diagnóstico de imagen. Adicionalmente, acceso oportuno al laboratorio y a otros servicios de diagnóstico. Los tiempos de entrega para recibir los reportes son también esenciales y pueden impactar en el cuidado del cliente. El acceso al laboratorio y a otros servicios de diagnóstico puede incluir también el acceso a los expertos en las áreas diagnósticas especializadas cuando sea necesario, para informar la selección de pruebas apropiadas y la correcta interpretación de los resultados.



EFFECTIVIDAD

- 8.8 El equipo tiene acceso a consultas especializadas de emergencia y de rutina para completar la valoración del cliente.



EFFECTIVIDAD

- 8.9 El equipo documenta los resultados de la valoración en la historia clínica del cliente de una forma claramente escrita y accesible para el médico que atiende al usuario y para las demás personas responsables de su cuidado.





CONTINUIDAD  
DE SERVICIO



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

- 8.10 El equipo comparte la valoración con sus clientes, familias y demás proveedores de servicios en una forma oportuna, precisa y fácil de entender.

**Lineamientos:**

El equipo obtiene el permiso del paciente antes de compartir su valoración. El compartir la misma con el cliente, su familia, así como con otros proveedores de servicios y organizaciones mejora la comunicación y evita duplicaciones innecesarias.

- 8.11 El equipo revisa periódicamente la valoración y la actualiza si el estado de salud del paciente cambia significativamente.

**Lineamientos:**

Retrasos o errores al reportar un cambio en el estado de la salud del paciente, especialmente cuando existe un deterioro particular de su condición, son obstáculos para el cuidado y servicios seguros y efectivos. Los cambios del estado de salud del paciente deben ser documentados rápidamente y en forma precisa, y ser comunicados a todos los miembros del equipo.

- 9.0 El equipo respeta los derechos de los pacientes y obtiene el consentimiento informado para entregar los servicios.

- 9.1 El equipo tiene una política sobre el consentimiento informado que cumple las leyes y regulaciones aplicables.

**Lineamientos:**

El proceso para obtener el consentimiento informado incluye revisar la información de servicios y el formato de consentimiento con el cliente; informando al cliente acerca de las opciones de servicio disponibles; dar al cliente el tiempo necesario para reflexionar y hacer preguntas antes de pedirle el consentimiento; respetar los derechos, cultura y valores de los clientes, incluyendo el derecho a rehusar el consentimiento en cualquier momento; y registrar la decisión del cliente en el expediente. Las leyes y regulaciones sobre el consentimiento informado pueden variar por las jurisdicciones; sin embargo el equipo debe considerar cualquier ley aplicable y regulación al revisar la actualización de la política.

- 9.2 El equipo educa al cliente y familias sobre sus derechos.

**Lineamientos:**

Adicionalmente a los derechos de privacidad, confidencialidad y seguridad personal, los clientes y familiares tienen el derecho a ser tratados con respeto y



DIAMANTE



ORO



ORO



ORO

cuidado, mantener prácticas culturales, profesar creencias espirituales, vivir en situaciones de riesgo, estar libres de abuso, explotación y discriminación.



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

- 9.3 Los miembros del equipo proveen a los clientes y familiares información oportuna completa y precisa para ayudarles a tomar decisiones sobre los servicios.

**Lineamientos:**

La información entrega detalles sobre cómo y cuándo los servicios serán provistos; oportunidades para participar en la entrega de servicios y toma de decisiones respecto a los mismos; el rol y responsabilidades del cliente y la familia en la entrega del servicio, incluyendo seguridad, limitaciones y posibles resultados de los servicios propuestos o intervenciones; posibles efectos colaterales y riesgos; cómo prepararse para pruebas y tratamientos; la disponibilidad de consejería y grupos de apoyo; y la manera de contactar el servicio de los proveedores en una situación de emergencia o crisis.



ORO



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

- 9.4 El equipo verifica que el cliente y su familia comprendan la información de los servicios proporcionada acerca de los servicios y documenta esta información en el registro del paciente.

**Lineamientos:**

Para ayudar al cliente y su familia a entender la información de los servicios, la misma se pone a disposición en lenguaje apropiado cuando sea posible, en un formato simple y fácil de comprender, y en una manera que sea respetuosa de las creencias y preferencias culturales. Por ejemplo, la documentación en el registro del cliente puede incluir un formulario de consentimiento firmado o nota firmada donde el miembro del equipo testifica que el procedimiento fue discutido con el cliente, incluyendo su propósito, los peligros potenciales y sus beneficios, y que las preguntas del cliente fueron respondidas a su entera satisfacción.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 9.5 El equipo obtiene el consentimiento informado del cliente antes de proveer los servicios.

**Lineamientos:**

Consentimiento implícito ocurre para servicios en los cuales no se requiere el consentimiento escrito, como cuando el cliente pide que le tomen la presión arterial, o presenta su brazo para la extracción de sangre. Cuando se trata de menores como es el caso de los niños y jóvenes, el equipo procesa el consentimiento incluyendo el involucrar a los menores tanto como sea posible en la toma de decisión sobre el servicio, intervención o tratamiento y valorando sus preguntas y aportes.



ORO





- 9.6 Cuando los clientes son incapaces de entregar el consentimiento informado, el equipo se refiere a las Lineamientos avanzadas de clientes si están disponibles u obtiene el consentimiento utilizando un sustituto en la toma de decisión.

**Lineamientos:**

Una directriz avanzada es un documento preparado por el cliente en caso de una futura incapacidad, el cual estipula los tipos de cuidado y servicios a ser ofrecidos si el cliente no es capaz de dar su consentimiento para el tratamiento. El equipo registra Lineamientos avanzadas en el registro del cliente y comparte esta información con todos los proveedores de servicio al cliente o como sea apropiado. En caso de un sustituto para la toma de decisión, esta persona debe estar legalmente autorizada para actuar y decidir en representación del cliente. Esto puede estar especificado en la legislación o puede ser alguien designado, un miembro de la familia, un guardián legal o proveedor de cuidados. En estos casos, el equipo proporciona al sustituto de la toma de decisión, la información sobre los roles y responsabilidades involucradas al ser un sustituto en la toma de decisiones y discute con él las preguntas, preocupaciones y opciones. Si el consentimiento es dado por un sustituto en la toma de decisiones, se registra su nombre, la relación con el cliente y la decisión tomada en el expediente del cliente.



- 9.7 El equipo protege las pertenencias del cliente de robos o pérdidas.

**Lineamientos:**

El equipo puede proteger las pertenencias del cliente de robos o pérdidas, ofreciendo un área segura para el almacenamiento de las mismas o un acceso restringido a la unidad o área de servicio.



- 9.8 El equipo sigue el proceso de la organización para identificar, resolver y registrar todos los asuntos relacionados a la ética.

**Lineamientos:**

Los procesos incluyen lineamientos para manejar desacuerdos entre clientes y proveedores de servicio, y entre los proveedores de servicio, con respecto a preguntas relacionadas a la ética. Mecanismos para compartir información con los clientes y familiares e identificar necesidades del cliente que dan lugar a preguntas éticas, también son identificados.





SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

- 9.9 El equipo tiene un proceso para que los clientes y familiares presenten un reclamo.

**Lineamientos:**

Los clientes y familiares se sienten cómodos manifestando sus problemas y preocupaciones. Por ejemplo, la organización puede proveer acceso a una persona neutral, objetiva de quien los clientes y familiares pueden pedir consejo o asesoría.



ORO

- 9.10 El equipo educa a los clientes y a sus familias en la manera de presentar una queja.



PLATINO

- 9.11 El equipo responde a las quejas de los clientes y familia de una manera abierta, justa y oportuna.



DIAMANTE

**Lineamientos:**

Cientes y familias se siente cómodos manifestando sus preocupaciones y problemas. Por ejemplo, la organización puede proveer acceso a una persona neutral objetiva de quien los clientes y familias pueden buscar consejo o asesoría.

- 10.0 El equipo desarrolla un plan integrado de servicios para cada cliente basado en los objetivos del servicio y los resultados esperados.**

- 10.1 El equipo se adhiere a las leyes aplicables, políticas de la organización y códigos de ética profesionales cuando entregan servicios médicos.



ORO

- 10.2 El equipo trabaja con el cliente y familia para identificar los objetivos del servicio y los resultados esperados.



PLATINO

**Lineamientos:**

El equipo considera las necesidades físicas y psicosociales del cliente, decisiones informadas y preferencias identificadas en la valoración del paciente. Los objetivos del servicio y los resultados esperados deben ser adaptados a las capacidades únicas del cliente, ser alcanzables, medibles y complementarlos con aquellos desarrollados por otros proveedores de servicio y organizaciones con las cuales el cliente esté involucrado.



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SEGURIDAD



10.3 Al proveer servicios, el equipo sigue el plan ya existente del cliente.

#### Lineamientos:

El plan aborda donde y con qué frecuencia serán entregados los servicios; cronogramas para iniciar los servicios, el cómo lograr los objetivos y resultados esperados y servicios complementarios; como el equipo supervisará los logros de los objetivos del servicio y resultados esperados; y planifica además la transición o seguimiento una vez que el cliente deja la organización, de ser aplicable.



ORO

10.4 El personal considera las metas y resultados esperados por los clientes del plan de servicio y lo discute con ellos y sus familias.



PLATINO

10.5 El personal actualiza el plan de servicio del cliente y comparte dicha información en forma oportuna con el resto de sus proveedores de servicios.



PLATINO

#### Lineamientos:

Como se requiere alcanzar las metas de servicio, el personal comparte el plan de servicio con los proveedores de servicios dentro y fuera de la organización.

10.6 El personal trabaja con los proveedores de servicio referidos por el cliente y con otros grupos para manejar las experiencias de dolor por él vividas, fuera del entorno de cuidado ambulatorio.



PLATINO

#### Lineamientos:

Las estrategias para manejar el dolor pueden incluir los analgésicos, incluyendo opioides o adyuvantes cuando sea necesario, junto con terapia física, conductual e intervenciones psicológicas. El equipo consulta con expertos, utiliza la investigación y evidencia para comprender las mejores formas de manejo del dolor y otros síntomas.

10.7 El equipo implementa un protocolo de verificación de cliente para todos los servicios y procedimientos.



ORO

#### Lineamientos:

Los brazaletes son casi universalmente utilizados en las instituciones de cuidado agudo para identificar a los pacientes; para más información ver el website de la Agencia Nacional para la Seguridad del Paciente: <http://www.npsa.nhs.uk/nrls/alerts-anddirectives/notices/wristbands/>. El nombre y apellido del paciente, su fecha de nacimiento y su número hospitalario local, son los identificadores más comúnmente utilizados.

## Prueba(s) de cumplimiento

- 10.7.1 La organización tiene un método documentado para identificar al cliente (ej. brazalete, identificación fotográfica) que esta estandarizado en toda la organización.
- 10.7.2 El equipo utiliza al menos dos métodos (ej. nombre y fecha de nacimiento) para identificar al cliente antes de proveer cualquier servicio o procedimiento. El número de habitación del cliente no puede ser utilizado para identificar al cliente.



EFFECTIVIDAD

- 10.8 El equipo documenta todos los servicios recibidos por el cliente en su expediente clínico.

### Lineamientos:

El registro de salud además identifica al miembro responsable del equipo de entregar los servicios, así como cualquier transferencia de responsabilidad de un miembro del equipo a otro.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 10.9 El médico a cargo firma todas las órdenes, prescripciones y servicios documentados en el registro de salud del cliente.



ORO



EFFECTIVIDAD

- 10.10 El personal supervisa si los servicios ambulatorios provistos, contribuyeron a alcanzar los objetivos y resultados esperados por parte del cliente.



DIAMANTE

### Lineamientos:

El equipo es motivado para mantener un registro del progreso, utilizando tanto métodos cualitativos como cuantitativos.

## 11.0 El equipo maneja la medicación de manera segura y precisa.

- 11.1 El equipo identifica miembros calificados del grupo para prescribir, administrar, almacenar, manejar y desechar la medicación así como para registrar la información de medicación en el expediente del cliente.



EFFECTIVIDAD



DIAMANTE

### Lineamientos:

En muchas jurisdicciones, los médicos son los únicos profesionales de la salud autorizados para prescribir y ordenar medicamentos



SEGURIDAD

- 11.2 Antes de despachar la medicación, un miembro calificado del equipo revisa que cada prescripción esté completa y sea precisa.

**Lineamientos:**

Como mínimo cada prescripción muestra el nombre del cliente, el nombre de la medicación, dosis, frecuencia y el profesional que la prescribe.



ORO



SEGURIDAD

- 11.3 Un miembro del equipo calificado llena la prescripción y despacha la medicación de manera oportuna y precisa.



ORO



SEGURIDAD

- 11.4 Un miembro calificado del equipo revisa periódicamente cada prescripción del cliente para valorar si la medicación es correcta, el uso de medicación múltiple y posibles interacciones medicamentosas.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 11.5 El equipo responde a los requerimientos de medicamentos e información sobre la medicación en horarios especiales y en emergencias.

**Lineamientos:**

Los procesos del equipo incluyen un procedimiento para obtener medicación no disponible en la organización o cuando la farmacia está cerrada.



PLATINO



SEGURIDAD

- 11.6 El equipo sigue las políticas de la organización sobre almacenamiento seguro de los medicamentos y el desecho de medicamentos caducados, contaminados o innecesarios.

**Lineamientos:**

Las políticas para el almacenamiento y desecho de medicamentos incluyen el identificar los medicamentos para el desecho, y tomar precauciones para su eliminación incluyendo contenedores especiales sellados; un proceso para etiquetar medicamentos para desecho; y sistemas de manejo de desperdicios específicos para garantizar la destrucción segura de los medicamentos.



ORO



SEGURIDAD

- 11.7 El personal documenta todos los incidentes relacionados con la administración, uso, almacenamiento y deshecho de la medicación.

**Lineamientos:**

Entre los incidentes se incluyen los errores de medicación, eventos centinela, los accidentes fallidos y todos aquellos eventos adversos relacionados con la medicación. Si el incidente se relaciona con el cliente, el personal lo documenta en su expediente clínico.



PLATINO



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO



SEGURIDAD

## 12.0 El equipo prepara al cliente y familias para las transferencias y altas.

12.1 El equipo notifica a los clientes, familias y proveedores de cuidados informales sobre la transferencia o alta oportunamente.

### Lineamientos:

Clientes, familias y proveedores de cuidados informales reciben tanta atención como sea posible para prepararse para el alta o transferencia.



ORO

12.2 El equipo prepara a los clientes, familiares y proveedores de cuidados sobre lo que deben esperar en la transferencia y alta, y proporcionan las instrucciones para el seguimiento.

### Lineamientos:

La continuidad del cuidado es incrementada cuando los clientes tienen suficiente información sobre la transferencia y la finalización del servicio. La información suministrada al cliente y familia incluyen el plan de servicio al cliente, objetivos y preferencias; un resumen del cuidado provisto; una lista actualizada de los temas clínicos y otros relevantes; qué deben esperar durante la transferencia o al final del servicio incluyendo las provisiones que han sido realizadas para el momento del alta o transferencia y cualquier ayuda o continuidad del servicio médico; información de contacto para el equipo y detalles sobre cuando los clientes deben comunicarse con el equipo, ej. si el cliente nota cualquier signo de alarma o síntoma de reacción adversa.



PLATINO

12.3 El personal trabaja con los otros proveedores de servicio del cliente para desarrollar y documentar un integrado y comprensible plan de seguimiento.

### Lineamientos:

El plan de seguimiento incluye instrucciones claras al cliente sobre su propio cuidado después del servicio, síntomas por los cuales debe estar alerta, cuándo volver por servicios adicionales, dónde obtenerlos en el futuro y el cómo programarlos.



ORO

12.4 El equipo concilia la medicación del cliente antes de referir o dar el alta con la lista de cualquier nueva medicación ordenada.

### Lineamientos:

Conocido como conciliación de la medicación, este proceso ayuda a reducir los eventos adversos relacionados a la medicación debido a interacciones medicamentosas complejas y otras complicaciones. Este proceso puede consumir tiempo y ser difícil de implementar, sin embargo, ha demostrado mejorar



PLATINO

## 12.5 El equipo transfiere información de manera efectiva entre los proveedores al momento de la transferencia

### Lineamientos:

Los momentos de la transferencia son definidos como traspaso en el cuidado de un cliente, incluyendo entre el personal, cambio de turno, entre unidades de cuidado de pacientes, para el paciente y el próximo cuidador hasta el momento del alta. La información importante a ser transferida durante un periodo de cuidado debe incluir: estatus del cliente, medicamentos, planes de tratamiento, Lineamientos avanzadas, y cambios significativos de su condición. La información importante a ser transferida hasta el momento del alta debe incluir el diagnóstico del cliente al alta, planes de tratamiento, medicamentos, y resultados de análisis. Muchas organizaciones están adoptando la técnica SBAR (situación, antecedentes, valoración) como una técnica de abordaje estandarizada para transferir información del cliente. El SBAR es una técnica de comunicación estructurada, diseñada para entregar una gran cantidad de información de una manera abreviada y concisa. La situación hace referencia a un enunciado abreviado del problema; el antecedente requiere la información pertinente y breve relacionada a la situación; la valoración incluye proveer análisis y consideraciones de opciones; y finaliza indicando su requerimiento o acción recomendada. Los mecanismos para implementar una transferencia estandarizada de la información del cliente pueden incluir formatos y listas de control. Un ejemplo de información de transferencia de un cliente usando la técnica SBAR está disponible en la página web del Instituto de Mejoras de Cuidados de Salud (IHI): <http://www.ihl.org/IHI/Topics/Patientsafety/safetyGeneral/Tools/SBARTechniqueforCommunicationASituationalBriefingModel.htm>

### Prueba(s) de Cumplimiento

- 12.5.1 La organización tiene un protocolo documentado para transferir información del cliente (ej. usar una técnica de lectura, registros médicos SBAR o electrónicos) durante los momentos de transferencia que están estandarizados en la organización.
- 12.5.2 El equipo utiliza mecanismos (ej. formularios de transferencia, listados de control) para transferir a tiempo la información del cliente a en los momentos de la transferencia que dan como resultado una información de transferencia apropiada.



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO



EFFECTIVIDAD



CONTINUIDAD  
DE SERVICIO

- 12.6 El equipo utiliza un proceso específico para transferir información cuando los clientes no poseen un proveedor de cuidado de salud habitual

**Lineamientos:**

La información es reenviada al proveedor referente siempre que esto es posible. El equipo puede proveer dicha información directamente al cliente, en aquellos casos en los que no posea un proveedor habitual de cuidado de salud.

- 12.7 Para los clientes que son referidos a otro proveedor u organización, el equipo trabaja con dicho proveedor u organización para coordinar la transferencia del cliente.

- 12.8 El equipo documenta un expediente completo de alta o de transferencia en la historia clínica del cliente, incluyendo un resumen de los servicios prestados.

**Lineamientos:**

El resumen incluye la razón de la admisión; los resultados de exámenes y sus hallazgos más significativos; el diagnóstico del cliente, una lista de todos los servicios y procedimientos realizados, una lista de la medicación y de otros tratamientos; un resumen del plan de servicios y si es que los objetivos del servicio fueron o no alcanzados; detalles respecto al alta, incluyendo la condición del paciente, las instrucciones del alta, la medicación y el seguimiento.

- 12.9 Para los clientes que son referidos a otro proveedor u organización, el equipo les provee de una copia escrita del resumen del alta o de la transferencia

**Lineamientos:**

El proporcionar información efectiva a otros proveedores quienes estarán relacionados en los servicios del cliente ha sido identificado como un elemento crítico para brindar seguridad al cliente, continuidad de los servicios y resultados clínicos. Transferir información significa que muy posiblemente los clientes recibirán los servicios correctos en el momento adecuado, siendo menos probable que exista una duplicación innecesaria o fallas en el servicio.



PLATINO



PLATINO



ORO



ORO





- 12.10 Posteriormente luego de la transferencia o alta, el equipo contacta a sus clientes, a sus familias u organizaciones de referencia para supervisar los resultados de la transferencia o del fin del servicio, o de los planes de seguimiento.

**Lineamientos:**

El equipo verifica que las necesidades del cliente y su familia han sido satisfechas, y si no lo han sido, utiliza esta información para hacer mejoras en la transferencia y al término de la planificación del servicio.

## UN MANTENIMIENTO SEGURO Y APROPIADO DEL EQUIPAMIENTO Y LOS DISPOSITIVOS



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD

**13.0** El personal sigue un programa de mantenimiento preventivo, además de un cronograma de limpieza y esterilización, para asegurar que todo el instrumental y equipos utilizados en la atención ambulatoria funcionen en óptimas condiciones.

**13.1** El personal tiene un programa de mantenimiento preventivo del equipo, consistente con las recomendaciones dadas por el fabricante.

**13.2** El personal tiene acceso a un reporte completo de los procedimientos de mantenimiento e inspección de todos los equipos utilizados en la atención del cuidado ambulatorio.

**13.3** El personal guarda los reportes del mantenimiento preventivo al menos por un período de dos años.

**13.4** Si el equipo no tiene acceso a los recursos y a la infraestructura necesarias para conducir un reproceso seguro, el grupo envía a todos los aparatos a un área centralizada de reproceso.

**13.5** Cuando se conduce el reproceso en la implementación del cuidado ambulatorio, el grupo sigue las instrucciones dadas por el fabricante para la limpieza, desinfección y diagnóstico del reproceso de los aparatos y del equipo.

### Lineamientos:

El equipo deberá utilizar un sistema de clasificación para identificar los elementos críticos, semi-críticos y no críticos basados en el riesgo de infección. Cada clasificación cumple ciertos requerimientos para reprocesar y reducir el riesgo de infección.



ORO



ORO



PLATINO



ORO



ORO



EFECTIVIDAD

- 13.6 El grupo sigue las políticas y procedimientos de la organización, y la guía de los fabricantes para almacenar y transportar insumos contaminantes a la respectiva unidad o área de reprocesamiento.

**Lineamientos:**

El equipo debe seguir las políticas y procedimientos de la organización para almacenar insumos utilizados y transportarlos de y hacia el área donde serán reprocesados. El reprocesamiento deberá realizarse en un área específica de la organización, en otro sitio, o ser referido a una empresa privada.



ORO



SEGURIDAD

- 13.7 Si se requiere desinfección, el miembro responsable del personal, sigue un proceso detallado para limpiar, o desinfectar el instrumental o equipo reutilizable.

**Lineamientos:**

Los procedimientos de desinfección de la organización implican el clasificar, remojar, lavar, enjuagar y secar los instrumentos, así como el inspeccionar cada uno de ellos luego de secarlos para asegurarse su adecuado funcionamiento e identificar cualquier chip, bordes filosos inapropiados, desgaste y otros defectos.



ORO



SEGURIDAD

- 13.8 Los miembros calificados del equipo, siguen las instrucciones del fabricante, y los estándares aceptados en su práctica, para operar los esterilizadores de mesa.

**Lineamientos:**

Los esterilizadores de mesa son frecuentemente utilizados en el ambiente clínico ambulatorio. Si éstos son utilizados, serán operados sólo por personal competente y entrenado, de acuerdo a los estándares de CSA, instrucciones del fabricante, y a los instrumentos que serán esterilizados.



ORO



SEGURIDAD

- 13.9 El personal utiliza una esterilización relámpago en el área de cuidado ambulatorio, sólo en caso de emergencia y nunca para equipos completos o para dispositivos que serán utilizados para implantes.

**Lineamientos:**

La esterilización relámpago no es un método regularmente aceptado de esterilización. Sólo se lo utiliza en caso de emergencia, como cuando un dispositivo se ha caído y se lo necesita inmediatamente para un procedimiento.



ORO



SEGURIDAD



PLATINO

- 13.10 El personal mantiene un registro de cada vez que se ha realizado una esterilización rápida esto lo documenta en sus archivos.

**Lineamientos:**

La documentación del uso de la esterilización rápida deberá registrarse tanto en un reporte incidental así como en el expediente del cliente.



EFECTIVIDAD



ORO

- 13.11 El personal guarda el equipamiento, los dispositivos médicos y suministros limpios y estériles siguiendo las instrucciones del fabricante y separándolo del equipo sucio y gastado

**Lineamientos:**

Los objetos deberán mantenerse separados contención, distancia, diferentes patrones de rotación y movilizándolos independientemente unos de otros.



SEGURIDAD



PLATINO

- 13.12 El personal es capaz de hacer un seguimiento de todo el reproceso o esterilización del instrumental, de modo que puedan ser revisados en el caso de daño o falla en el sistema de esterilización.

**Lineamientos:**

El rastreo del equipo, instrumental médico y los suministros se lleva a cabo independientemente de si existe o no un proceso de esterilización y de distribución del equipo existentes en la organización.. La información debe estar fácilmente disponible y ser compartida con la unidad de esterilización, donde se aplique.



EFECTIVIDAD



ORO

- 13.13 El personal completa el mantenimiento programado y preventivo de las piezas del reprocesamiento del equipo, incluyendo a las esterilizadoras de mesa y documenta todo el mantenimiento y reparación en sus archivos.

**Lineamientos:**

La documentación del mantenimiento y de la reparación del equipo de reprocesamiento, se ayuda con el rastreo y retiro del instrumental.

## MANTENIENDO SISTEMAS ACCESIBLES Y EFICIENTES DE INFORMACION CLINICA.



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



SERVICIOS  
ENFOCADOS  
AL CLIENTE

**14.0 El equipo mantiene registros de los clientes de una manera precisa, actualizada y segura.**

**14.1** El equipo mantiene un completo y actualizado registro de cada cliente.

**14.2** El equipo usa un identificador único del cliente como un número determinado, para vincular al registro del cliente.

**14.3** El equipo tiene un proceso estandarizado para mantener todos los análisis diagnósticos, servicios y medicamentos en el registro de salud del cliente, así como una lista de los miembros del equipo involucrados en el cuidado del cliente.

### Lineamientos:

Con frecuencia referido como un mapeo, los procesos del equipo que aseguran que el servicio provisto al cliente es consistente y apropiadamente registrado.

**14.4** El equipo almacena los registros del cliente de una manera que protege la privacidad y confidencialidad de la información del cliente.

### Lineamientos:

Los métodos para proteger la privacidad y confidencialidad de la información al cliente, dependen de si el registro es electrónico o en el papel. Por ejemplo, para archivos en papel, el equipo tiene un área de almacenamiento segura; para archivos electrónicos el equipo puede utilizar un sistema protegido con una clave para limitar el acceso a la información del cliente. Archivos sin seguridad (o en una computadora no segura) deberían solamente estar disponibles en las áreas de trabajo. De ser aplicable, el equipo debe cumplir las regulaciones establecidas o los requerimientos legales para proteger la privacidad y confidencialidad de la información del cliente.



ORO



ORO



ORO



ORO



ACCESIBILIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD

- 14.5 El personal y los proveedores de servicio tienen acceso oportuno a los registros del cliente.

**Lineamientos:**

El equipo sigue las políticas de la organización con respecto a quien puede tener acceso a la información del cliente, cómo y cuándo hacerlo.

- 14.6 El equipo completa una auditoría interna de los registros del cliente para verificar que éstos son precisos, actualizados, y que cumplen con las políticas y procedimientos de la organización para el manejo de la información.

**Lineamientos:**

Auditorías internas son realizadas seleccionando al azar un grupo de archivos y revisando el contenido de cada archivo para comprobar que está completo.

- 14.7 El equipo utiliza los resultados de las auditorías internas para hacer mejoras a los registros de su cliente, como sea aplicable.



# LOGRANDO UN IMPACTO POSITIVO EN LOS RESULTADOS



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD

**15.0 El equipo basa sus servicios en la investigación, en los lineamientos basados en la evidencia, y en la información de buenas prácticas.**

**15.1 El equipo accede a los lineamientos basados en la evidencia para los servicios médicos.**

## **Lineamientos:**

Por ejemplo, el equipo se refiere a los lineamientos basados en la evidencia para los servicios necesarios luego de un ataque cardíaco, incluyendo probar protocolos para determinar la extensión del daño y riesgos potenciales para asuntos relacionados, como un infarto. El equipo además se refiere a los lineamientos para el seguimiento continuo y cuidado post-agudo, incluyendo control de lípidos y presión sanguínea, los cuidados de seguimiento apropiados para reducir el riesgo de re- ingreso y el manejo de factores de riesgo, incluyendo la dieta, el ejercicio, el fumar y el estrés. Los lineamientos pueden ser establecidos internamente por un comité, un consejo o un individuo, quienes desarrollan herramientas y hacen recomendaciones al equipo, fundamentados en información basada en la evidencia. Los lineamientos de otras organizaciones o asociaciones pueden también ser adoptados por el equipo.

**15.2 El equipo sigue un proceso estandarizado para seleccionar los lineamientos basados en la evidencia para los servicios médicos ambulatorios.**

## **Lineamientos:**

El proceso para seleccionar los lineamientos puede incluir el uso de expertos, un panel de consenso o la Evaluación de las Guías de Investigación y Calificación de los Instrumentos, el cual permite a las organizaciones evaluar el desarrollo metodológico de lineamientos de práctica clínica desde las seis perspectivas: alcance y propósito, participación de los involucrados, rigor del desarrollo, claridad y presentación, aplicabilidad e independencia editorial.



ORO



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 15.3 El equipo sigue un detallado proceso para negociar y decidir entre los conflictos acorde a los lineamientos basados en la evidencia, recomendaciones múltiples o la aplicación de más de un lineamiento para clientes con co-morbilidad.

**Lineamientos:**

El equipo puede referirse a documentos comprensibles que sintetizan la evidencia de algunos lineamientos. Por ejemplo: Cochrane Collaboration conduce revisiones sistemáticas de la evidencia disponible; esto puede ayudar a los proveedores de servicio y organizaciones con su proceso de revisión.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 15.4 La evaluación del proceso de los equipos se sustenta en la guía basada en la evidencia.

**Lineamientos:**

Basándose en las guías del proceso de valoración, se garantiza que las decisiones clínicas respecto a los exámenes y diagnósticos se sustenten en la evidencia. Un proceso estandarizado también ayuda a reducir las variaciones en el proceso de evaluación entre los proveedores de servicios.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 15.5 El equipo tiene guías de cuidado para los diagnósticos comunes que maneja.

**Lineamientos:**

Las guías de cuidado son planes de atención multidisciplinarios que proveen lineamientos basados en la evidencia de cada estadio del cuidado del paciente, de la valoración y pruebas diagnósticas realizadas durante el manejo continuo y sus resultados clínicos. Las guías de cuidado son utilizadas para estandarizar el resultado de los servicios y ayudar a reducir variaciones innecesarias en el cuidado del paciente y sus resultados.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 15.6 El equipo tiene acceso a los lineamientos en el sitio del cuidado.

**Lineamientos:**

El equipo tiene acceso a los lineamientos en el sitio del cuidado mediante herramientas como tarjetas de bolsillo para cada miembro del equipo o afiches en las áreas de cuidado del cliente para incrementar el cumplimiento con las guías. Los lineamientos pueden además estar incluidos en el software de computador y otra tecnología electrónica.



PLATINO





EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



ENFOQUE EN  
LA POBLACION



SEGURIDAD

- 15.7 El equipo revisa periódicamente los lineamientos para verificar que estén actualizados, que reflejen la investigación actual y las mejores prácticas.

**Lineamientos:**

La revisión del equipo incluye formas de acceder a las últimas investigaciones e información, por ejemplo, mediante revisiones bibliográficas, publicaciones de expertos, organizaciones nacionales o asociaciones. La información de investigación puede incluir la investigación intervencionista, los programas de evaluaciones y los estudios clínicos.



PLATINO

- 15.8 Las actividades de investigación del equipo para los servicios médicos ambulatorios cumplen los estándares aplicables de investigación y protocolos éticos.

**Lineamientos:**

El equipo puede participar en iniciativas de investigación para mejorar sus servicios, por ejemplo, áreas clínicas, determinación de nuevas intervenciones o cambios a las ya existentes.



ORO

- 15.9 El equipo comparte investigación, lineamientos e información de referencia con otras organizaciones similares.

**Lineamientos:**

Dependiendo de los acuerdos del equipo y el alcance de sus servicios, la cantidad de información compartida con otras organizaciones referente a investigación y buenas prácticas puede variar. La colaboración con otras organizaciones para compartir la última investigación e información, es esencial para transferir conocimiento y mejoras continuas para el manejo de la enfermedad crónica.



DIAMANTE

- 16.0 **El equipo promueve la seguridad en el ambiente del servicio.**

- 16.1 El equipo identifica, reduce y maneja los riesgos para el cliente y la seguridad del personal.

**Lineamientos:**

Los riesgos incluyen a los riesgos físicos; problemas con el equipo, derrames, desperdicios o materiales infecciosos; conducta del cliente que puede ocasionar lesiones; problemas con el manejo, clasificación y distribución de medicamentos.



ORO



- 16.2 Cada miembro del equipo es evaluado periódicamente y recibe inmunizaciones, como sea aplicable, para enfermedades infecciosas comunes.

**Lineamientos:**

Las enfermedades infecciosas más comunes incluyen tuberculosis, sarampión, rubéola, polio, influenza, tétanos, difteria y neumococo. El equipo puede además decidir analizar e inmunizar a los miembros del equipo para otras enfermedades, dependiendo del tipo de clientes atendidos y los servicios provistos por el equipo.



- 16.3 El personal y proveedores de servicio, realizaran reuniones informativas periódicas de seguridad para compartir información sobre problemas potenciales de seguridad, reducir el riesgo del error y mejorar la calidad del servicio.

**Lineamientos:**

Las oportunidades periódicas para compartir información sobre problemas potenciales e incidentes actuales pueden reducir el riesgo y la posibilidad de que un incidente recurra.



- 16.4 El equipo sigue las políticas y procedimientos de la organización sobre los procesos de verificación para actividades de alto riesgo.

**Lineamientos:**

Los equipos de servicios médicos deben seguir los procesos establecidos de verificación para reducir el riesgo de daño. Procesos de verificación para actividades de alto riesgo, como el ordenar y recibir resultados de pruebas críticas, manejo de procedimientos quirúrgicos o de otros invasivos, pruebas diagnósticas, y manejo de medicación, son un método efectivo de proteger la seguridad del cliente.



- 16.5 El equipo sigue las políticas y procedimientos de la organización para dar a conocer acerca de los eventos adversos a los clientes y sus familias.



- 16.6 El equipo registra todos los eventos centinela, accidentes fallidos y eventos adversos en sus archivos y en el registro de salud del cliente, como sea aplicable.

**Lineamientos:**

Los incidentes relacionados a los clientes son documentados en su registro de salud.





SEGURIDAD

- 16.7 El equipo hace el seguimiento, supervisa e investiga las tasas de eventos centinela, accidentes fallidos y eventos adversos.

**Lineamientos:**

Este criterio está vinculado a otros estándares en las Normas para la Eficiencia Organizacional que requieren las organizaciones para tener un sistema de reporte consistente con legislación aplicable para accidentes fallidos, eventos centinelas y adversos. El personal y los proveedores de servicio ambulatorio que entreguen servicios médicos son responsables de implementar los procesos de la organización. Adicionalmente, la información sobre eventos centinelas, accidentes fallidos y eventos adversos es seguida específicamente por los servicios médicos ambulatorios y es reportada de una manera consistente junto con otros sucesos en la organización, de modo que la información pueda ser resumida a este nivel



ORO

- 17.0 **El equipo hace mejoras continuas en sus servicios médicos ambulatorios.**

- 17.1 El equipo tiene un plan de seguridad y de mejora de la calidad que identifica las áreas de mejora y los planes de acción.

**Lineamientos:**

Los planes de acción incluyen cronogramas detallados para completar y medir el éxito.



ORO

- 17.2 Los miembros del equipo participan activamente en las iniciativas para mejorar la calidad.

**Lineamientos:**

Los líderes del equipo consideran la carga de trabajo cuando seleccionan y solicitan a los miembros del equipo que participen en iniciativas de mejora de la calidad.



DIAMANTE

- 17.3 El equipo hace el seguimiento de los indicadores de los resultados de diagnóstico-específico.

**Lineamientos:**

Para cada diagnóstico de especialidad que es manejado, el equipo identifica y monitorea regularmente los indicadores de resultados para ayudar a comprender el impacto de los servicios del equipo en la salud y bienestar de los clientes. Por ejemplo, un indicador comúnmente usado para el ataque cardíaco es la tasa de re- ingreso a 30 días. Mediciones similares existen para diabetes, por ejemplo, niveles promedio de hemoglobina A1c para clientes con diabetes; asma y otras



PLATINO



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD

enfermedades respiratorias, por ejemplo, niveles de oxigenación de la sangre; y otros diagnósticos.



- 17.4 La organización supervisa y cuantifica el proceso para valorar la manera que entrega los servicios médicos ambulatorios.

**Lineamientos:**

Los procesos de medición describen los sistemas por medio de los cuales se entrega cuidados y servicios. En los servicios médicos ambulatorios se puede incluir la duración de la estadía; porcentaje de clientes transferidos desde la sala de emergencia a una cama de hospital dentro de una hora de haber decidido la admisión; utilizar una auditoría interna para revisar los registros del cliente.



- 17.5 La organización supervisa las perspectivas del cliente sobre la calidad de sus servicios médicos ambulatorios.

**Lineamientos:**

La organización puede buscar las perspectivas de los clientes mediante encuestas, grupos de enfoque, entrevistas o reuniones.



- 17.6 El equipo combina sus actividades de mejoramiento de seguridad y calidad para supervisar y mejorar el uso de los recursos.

**Lineamientos:**

Conocida como gestión de utilización, esto incluye el seguimiento del uso de recursos, supervisión de costo efectividad de los servicios, toma de decisiones basadas en costo-efectividad, así como calidad y seguridad e implementación de lineamientos y procesos para mejorar el uso de recursos.



- 17.7 El equipo identifica y monitorea indicadores de seguridad del cliente como parte de su abordaje integrado al manejo de la calidad.

**Lineamientos:**

Ejemplos de indicadores de la seguridad del cliente y la calidad general incluyen la tasa de eventos adversos a medicamentos por 1000 dosis, las tasas de infección adquirida en la asistencia médica, y el número de reuniones de seguridad por mes.





EFECTIVIDAD



ENFOQUE EN  
LA POBLACION

- 17.8 El equipo compara sus resultados con los de otros equipos similares, servicios y organizaciones.

**Lineamientos:**

El equipo puede participar en evaluaciones comparativas y equipararse con organizaciones similares para evaluar su desempeño e identificar oportunidades de mejorar. Este además identifica y comparte las mejores prácticas.



DIAMANTE

- 17.9 El equipo comparte los resultados de las evaluaciones y mejoras con el personal, clientes y familiares.

**Lineamientos:**

Compartir los resultados de las evaluaciones y sus avances, ayuda al personal a familiarizarse con la filosofía y beneficios de la mejora de calidad. Esto además sensibiliza la conciencia de los clientes y familiares sobre el compromiso que tiene el equipo en brindar calidad en sus servicios médicos ambulatorios y su propósito de mejorarla en forma continua.



DIAMANTE

