

Qmentum Internacional

Servicios Médicos Normas



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA
INTERNATIONAL

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

INTRODUCCIÓN

Los servicios médicos conocidos también como medicina interna o medicina general se definen como el diagnóstico, manejo y tratamiento no quirúrgico de enfermedades inusuales o serias.

Esto incluye a servicios de subespecialidad como cardiología, endocrinología, gastroenterología, hematología, enfermedades infecciosas, oncología médica, nefrología, neumología, reumatología, geriatría, medicina del sueño y medicina del deporte, entre otros.

Los estándares de los servicios de medicina contienen las siguientes subdivisiones:

- **Inversión en Servicios Médicos**
- **Tener a las Personas Adecuadas**
- **Entregar Servicios Médicos de Calidad**
- **Mantener Sistemas de Información Clínicos Accesibles y Eficientes**
- **Tener un Impacto Positivo en los Resultados**

El programa de acreditación de Qmentum International tiene tres niveles de acreditación (Oro, Platino y 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 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.

INVIRTIENDO EN SERVICIOS MÉDICOS



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



ENFOQUE EN LA POBLACION



ENFOQUE EN LA POBLACION



EFFECTIVIDAD

1.0 El equipo desarrolla sus servicios médicos para afrontar las necesidades de sus clientes.

1.1 La organización tiene una licencia vigente para proveer servicios médicos.



ORO

1.2 La licencia de la organización establece claramente los servicios médicos que provee, los mismos que pueden ser apreciados por sus clientes, familias, visitantes, equipo y proveedores de servicios.



ORO

1.3 Las políticas y procedimientos de la organización para entregar servicios médicos cumplen con las leyes y regulaciones aplicables.



PLATINO

1.4 Los líderes del equipo recopilan información acerca de las necesidades de sus clientes para los servicios médicos.



PLATINO

Lineamientos:

En las necesidades de los clientes en cuanto a servicios de salud influyen algunos factores incluyendo, demográficos (ej. edad, diversidad cultural, instrucción, lenguaje); datos de morbilidad y mortalidad (ej. diagnósticos comunes, tasa de enfermedades agudas vs. crónicas, tasa de incidencia y prevalencia, tasa de lesiones); y presencia de factores de riesgo que pueden conducir a problemas de salud (ej. tasa de fumadores, dieta, tasa de consumo de alcohol).

1.5 Los líderes del equipo buscan la información de los clientes, equipo de colaboradores y de los proveedores de servicios cuando deciden los servicios médicos que ofrecerán.



DIAMANTE

Lineamientos:

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

1.6 Los líderes del equipo utilizan la información del cliente para decidir los servicios que serán brindados directamente, los referidos y para los que contratará a proveedores de servicios.



PLATINO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO



EFFECTIVIDAD



EFICIENCIA



EFICIENCIA

- 1.7 Los líderes del equipo colaboran con otros equipos como proveedores de servicios y con otras organizaciones para conocer a sus clientes, y sus necesidades de servicio.

Lineamientos:

El conocer el volumen de pacientes y sus necesidades está más allá de las capacidades de cualquier equipo u organización. Los líderes del equipo identifican a otros grupos y a otros proveedores de servicio, ambos, dentro y fuera de la organización necesarios para proveer acceso a una amplia gama de servicios que requieren los clientes, es decir, aquellos que necesitan los clientes antes y luego de su contacto con la organización.

- 1.8 Los líderes del equipo, revisan periódicamente sus servicios para asegurarse que cumplen con las necesidades de sus clientes y realizan los cambios que fueran necesarios para ello.

Lineamientos:

La información puede ser obtenida a través de encuestas que se basen en la experiencia del cliente y en su satisfacción.

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

- 2.1 Los líderes del equipo identifican los recursos necesarios para proveer servicios médicos de calidad.

Lineamientos:

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

- 2.2 El equipo tiene el número correcto de personal y la diversidad necesaria para proveer una calidad de servicios consistente durante las veinte y cuatro horas.

Lineamientos:

El número y la diversidad necesaria del equipo pueden basarse en algunos factores, incluyendo el número de servicios brindados, número diario de cambios, tipo de clientes atendidos y a las variaciones en la demanda de servicios durante todo el día.



DIAMANTE



DIAMANTE



ORO



PLATINO



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SEGURIDAD



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

- 2.3 El equipo tiene acceso a una estructura privada para proteger la privacidad y confidencialidad de sus clientes y de sus familias.

Lineamientos:

Una estructura privada incluye una gama de habitaciones privadas y semiprivadas con las debidas protecciones y ropaje, cuartos privados de examinación, baños privados, área de duchas; espacio para discusiones confidenciales entre los clientes y su proveedor de servicios o con sus familias.



- 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, incluye un área privada para mantener conversaciones del equipo acerca de sus clientes y áreas lo suficientemente espaciales para las reuniones y valoración de los mismos y de sus familias.



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

Lineamiento:

La información respecto al mantenimiento regular preventivo incluye la calibración, la frecuencia en que el mantenimiento preventivo se realiza; y el cómo estos resultados son registrados.



- 2.6 El grupo tiene acceso a un equipo de protección personal propio para sus funciones, el cual es preservado adecuadamente.

Lineamientos:

Ejemplos del equipo de protección personal incluye: guantes, batas, máscaras y gorros.



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

Lineamientos:

El equipo de emergencia 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 y sistemas de soporte de vida tales como respiradores y porta-sueros.





EFECTIVIDAD

- 2.8 El personal trabaja con sus líderes y otros grupos organizacionales para planificar la capacidad de expansión de sus unidades dedicadas a proveer los servicios médicos.

Lineamientos:

El Planificar la capacidad de expansión es necesario para poder predecir períodos de un elevado volumen de clientes, pandemias u otras emergencias a gran escala. La coordinación entre los servicios médicos y otros grupos de la organización, por ejemplo, cuidados intensivos, departamento de emergencia y quirófanos son esenciales para facilitar el flujo de clientes dentro de la organización. Por ejemplo, el personal y sus El personal comunica a sus líderes sobre otros recursos adicionales que son necesarios para brindar servicios médicos de calidad. Por ejemplo el personal determina el equipo adicional que es necesario para brindar los servicios y trabajan con sus líderes para asegurarse que esté disponible.



PLATINO



SEGURIDAD

- 2.9 El personal comunica a sus líderes sobre otros recursos adicionales que son necesarios para brindar servicios médicos de calidad.

Lineamientos:

Por ejemplo el personal determina el equipo adicional que es necesario para brindar los servicios y trabajan con sus líderes para asegurarse que esté disponible.



PLATINO



VIDA LABORAL

- 2.10 Los directivos del grupo interceden con los altos directivos en representación del equipo por los recursos que son necesarios para poder brindar servicios médicos de calidad.

Lineamientos:

Los líderes del grupo se comunican con los altos directivos a través de reuniones informativas periódicas referentes al equipo.



DIAMANTE

CONTAR CON EL PERSONAL ADECUADO



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



VIDA LABORAL



EFICIENCIA

3.0 El equipo utiliza un acercamiento multidisciplinario para brindar servicios médicos

3.1 El equipo es liderado por médicos certificados.

3.2 Los directivos del equipo identifican a un grupo multidisciplinario para brindar servicios médicos.

Lineamientos:

El 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, profesionales aliados de la salud, incluyendo a nutricionistas, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, trabajadores sociales, kinesiólogos, farmacéuticos; personal administrativo, clero; y otros en caso de ser necesarios.

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

Lineamientos:

El perfil de la posición aclara quién es responsable de los diferentes servicios, incluyendo el diagnóstico, tratamiento, los 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 cuando brindan servicios médicos.

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 delimitado por leyes y /o 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



EFFECTIVIDAD



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 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 vía web que pueden involucrar al cliente y a su familia.

3.7 El equipo multidisciplinario evalúa regularmente su funcionamiento y realiza mejoras si éstas son necesarias.

Lineamientos:

El proceso del equipo para evaluar su funcionamiento incluye la revisión de sus servicios, procesos y resultados. Para ello se puede proporcionar al equipo un cuestionario acerca del funcionamiento de las áreas con el propósito de estimular un dialogo interactivo y así lograr mejorarlas. El grupo 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 personal promueve el equilibrio entre el bienestar y 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.

- 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

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.



PLATINO



PLATINO



PLATINO



DIAMANTE

PRESTAR SERVICIOS MÉDICOS DE CALIDAD



ACCESIBILIDAD



ACCESIBILIDAD



ACCESIBILIDAD



CONTINUIDAD
DE SERVICIO



EFFECTIVIDAD

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. congestionamiento como resultado por falta de funcionamiento en el adecuado flujo pacientes, barreras físicas o de lenguaje, ausencia o ineficiencia o excesiva capacidad de los protocolos) o por barreras que no son como por ejemplo personal inadecuado, disponibilidad de recursos o camas).

6.2 El equipo completa un tamizaje inicial para acoplar al cliente a sus servicios y determinar el nivel de prioridad.

6.3 El proceso de admisión del equipo incluye procedimientos para identificar a los clientes emergentes y a los no emergentes.

6.4 El proceso de admisión del equipo incluye procedimientos para recibir a los clientes referidos por otros proveedores de servicio y organizaciones.

6.5 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.



PLATINO



ORO



ORO



ORO



ORO



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



ACCESIBILIDAD



EFFECTIVIDAD

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



ORO

6.7 Una vez admitido, el equipo provee información al cliente y a su familia con respecto a sus servicios.



ORO

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.

6.8 Con la autorización del cliente, el equipo recopila información sobre su historia clínica para así determinar la necesidad del servicio requerido.



ORO

Lineamientos:

Este proceso puede llamarse admisión, ingreso, pre-admisión o tamizaje. Es usado para determinar si los servicios del equipo se acoplan a las necesidades y preferencias del cliente, identifica las necesidades inmediatas del cliente, y decide sobre las prioridades de los servicios. El proceso se adapta a las diversas necesidades de los clientes y de sus familias, por ejemplo, lenguaje, cultura, nivel de educación, estilo de vida, e incapacidad física o mental.

6.9 El equipo revisa regularmente las necesidades de los clientes que esperan por los servicios, para identificar y responder rápidamente a quienes están en una situación crítica o de emergencia.



PLATINO

Lineamientos:

Los miembros del equipo revisan regularmente el estado del cliente para responder a los cambios de las condiciones del mismo, especialmente en caso de un deterioro que requiera una necesidad urgente de servicios adicionales, o una necesidad emergente de ser transferido a otro nivel de atención, como por ejemplo a cuidados críticos o intensivos.

6.10 Si el equipo es incapaz de admitir a un cliente que requiere servicios médicos, trabaja para obtener un cuidado equivalente de atención para el cliente en otra unidad o en otra organización.



ORO



ACCESIBILIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

- 6.11 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).

- 6.12 Cuando el equipo es incapaz de admitir a un cliente que requiera de sus servicios médicos, deberá registrar dicha información para ser utilizada en las futuras planificaciones de servicio.

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

- 7.1 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.

- 7.2 El grupo 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.

- 7.3 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



DIAMANTE



PLATINO



ORO



PLATINO



PLATINO

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.



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



SEGURIDAD

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



PLATINO

7.5 El equipo valora las necesidades y expectativas del cliente y la participación de su familia en el cuidado de su salud.



DIAMANTE

Lineamientos:

La valoración toma en consideración la manera en la que los clientes perciben sus necesidades, los resultados, y expectativas de servicios esperados, así como sus precauciones respecto a sus problemas de salud y la manera de prevenirlos. La valoración de la familia y su participación incluye el evaluar su disponibilidad además de la ayuda a la comunidad una vez que haya finalizado el servicio. El equipo también evalúa a la familia y a los proveedores para poder proporcionar servicios de apoyo que ellos pudiesen necesitar durante o después del período en el cual el cliente se relacione con la organización.

7.6 El equipo concilia la medicación del cliente al momento del ingreso a la organización (incluyendo el departamento de emergencia o unidades de hospitalización), con la participación del cliente.



DIAMANTE

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

7.6.1 La organización tiene un protocolo documentado para conciliar las medicaciones del cliente luego de ser admitido (ya sea a través del departamento de emergencia o sea en la unidad hospitalaria).

- 7.6.2 El protocolo incluye una lista simple, documentada, comprensible y actualizada de las medicinas más puntuales, que el paciente ha estado tomando antes de su admisión a la organización (hacer una historia medicamentosa minuciosa lo mejor posible).
- 7.6.3 El protocolo incluye una revisión de la medicación utilizada previo al ingreso, con la nueva lista de medicación ordenada por la organización.
- 7.6.4 El protocolo requiere documentación que establezca que las dos listas han sido comparadas, que las diferencias han sido identificadas y resueltas; y que las modificaciones correspondientes a las nuevas medicinas han sido hechas donde fuese necesario.
- 7.6.5 El protocolo aclara que la conciliación de la medicación es una responsabilidad compartida entre el paciente/cliente y los proveedores de salud.
- 7.6.6 El protocolo de conciliación de la medicación debe estar en orden y ser usado en al menos una unidad, área de servicio o una filial.
- 7.6.7 La organización tiene un plan documentado para implementar el protocolo de conciliación de la medicación en toda la organización.



7.7 Conciliación de la Medicación al Momento de la Admisión.

Lineamientos:

Accreditation Canada establece definiciones y protocolos de colección de datos basados en la investigación, revisiones bibliográficas y aportes de líderes expertos. Los objetivos para cada indicador se establecen basándose en revisiones bibliográficas, aportes de expertos, así como en análisis comparativos de datos de acreditación recopilados por Accreditation Canada, que permiten comparar a las organizaciones con otras similares.

Información de Indicadores

- 7.7.1 El equipo sigue los protocolos de Accreditation Canada y sus definiciones para recopilar, y someter los datos en la conciliación de los medicamentos el momento de la admisión.
- 7.7.2 El equipo cumple con los objetivos recomendados por Accreditation Canada respecto a la conciliación de los medicamentos al momento de la admisión.





EFECTIVIDAD

- 7.8 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.



ORO



EFECTIVIDAD

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



ORO



EFECTIVIDAD

- 7.10 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.



ORO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO

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



DIAMANTE

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.



EFECTIVIDAD

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



ORO

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.



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

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

8.1 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.



ORO

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



ORO

8.3 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

- 8.4 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.

- 8.5 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.

- 8.6 Cuando los clientes son incapaces de entregar el consentimiento informado, el equipo se refiere a las directrices 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 directrices 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.



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

- 8.7 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.



ORO

- 8.8 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.



PLATINO

- 8.9 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

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



PLATINO

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

Lineamientos:

Clientes y familias se sienten 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.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

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

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



ORO

9.2 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.

9.3 El equipo desarrolla un plan de servicio para cada 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

9.4 El plan de servicios es construido en los objetivos y resultados de servicio al cliente esperado.



PLATINO

9.5 El plan de servicio al cliente incluye estrategias para manejo del dolor y otros síntomas.



DIAMANTE

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.



CONTINUIDAD
DE SERVICIO



PLATINO

- 9.6 El equipo comparte el plan de servicio al cliente de manera oportuna con todos los proveedores de servicio al cliente.

Lineamientos:

Como se requiere alcanzar los objetivos del servicio, el equipo comparte el plan de servicios con los proveedores de servicio dentro y fuera de la organización.



ORO



SEGURIDAD



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

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) para el Cumplimiento

- 9.7.1 La organización tiene un método documentado para identificar al cliente (ej. brazaletes, identificación fotográfica) que esta estandarizado en toda la organización.
- 9.7.2 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



ORO

- 9.8 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.



EFFECTIVIDAD



ORO

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



EFFECTIVIDAD

- 9.10 El equipo supervisa si los clientes alcanzan sus objetivos de servicio y los resultados esperados.

Lineamientos:

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



DIAMANTE

10.0 El equipo maneja la medicación de manera segura y precisa.

- 10.1 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.

Lineamientos:

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



ORO

- 10.2 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

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

Lineamientos:

El acceso al área de almacenamiento es restringido al personal autorizado y proveedores de servicio. La cerradura puede ser solamente abierta por personal autorizado con una llave, código de acceso o tarjeta magnética.



ORO

- 10.4 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



EFECTIVIDAD

- 10.5 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

- 10.6 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

- 10.7 El equipo desecha los medicamentos caducados, contaminados e innecesarios de manera segura.

Lineamientos:

El equipo tiene un proceso para identificar medicamentos para su destrucción y toma precauciones para desecharlos 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

- 11.0 **El equipo prepara al cliente y familias para las transferencias y altas.**

- 11.1 El equipo establece criterios para guiar el alta y transferencia de los clientes.

Lineamientos:

Los criterios pueden incluir duración de la estadía, diagnóstico y pronóstico, necesidad de servicios adicionales, disponibilidad de servicios en otros equipos, proveedores u organizaciones, soporte disponible de la familia y cuidadores en la comunidad.



ORO



EFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



EFFECTIVIDAD

- 11.2 El equipo inicia la planeación del alta o transferencia del cliente tan pronto como es posible inclusive al momento de su admisión.

Lineamientos:

El inicio de la planificación del alta o transferencia significa que todos los miembros del equipo tienen en mente este objetivo cuando toman decisiones clínicas y proveen servicios. Esto además significa que el cliente y la familia así como el equipo, estarán bien preparados para el alta o transferencia cuando éstas ocurran.



DIAMANTE

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

Lineamientos:

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



ORO

- 11.4 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

- 11.5 El equipo sigue sus criterios del alta para determinar y documentar que cada cliente está listo para el alta.

Lineamientos:

Solamente los clientes que cumplen los criterios para el alta son recomendados para la misma.



ORO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO

- 11.6 El equipo determina la necesidad de apoyo y continuidad de los servicios médicos del cliente durante la transferencia o alta.

Lineamientos:

El apoyo y/o continuidad de los servicios médicos pueden incluir fluidos intravenosos o medicamentos, muletas o silla de ruedas. Estos están dirigidos para dar soporte al estado de salud del cliente y su estabilidad durante la transferencia a otro servicio o el alta a su domicilio. Por ejemplo, en los clientes que requieren mucho soporte, el equipo solicita una ambulancia con paramédicos para proveer la continuidad del servicio médico que permita mantener estable al cliente durante la transferencia.



PLATINO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO

- 11.7 Para los clientes que son referidos a otro servicio u organización, el equipo trabaja con dichos proveedores de servicio o la organización para coordinar la transferencia del cliente.



PLATINO



SEGURIDAD

- 11.8 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 enormemente la seguridad del cliente. Es recomendable que este proceso se utilice particularmente para clientes con una historia compleja de medicamentos, ej. aquellos que toman cuatro o más medicamentos.



PLATINO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO



- 11.9 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, directrices 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



PLATINO

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.ihi.org/IHI/Topics/Patientsafety/safetyGeneral/Tools/SBARTechniqueforCommunicationASituationalBriefingModel.htm>

Prueba(s) para cumplimiento

- 11.9.1 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.
- 11.9.2 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.



EFECTIVIDAD

- 11.10 El equipo documenta el alta o transferencia en el registro de salud del cliente, incluyendo un resumen de los servicios provistos.



ORO

Lineamientos:

El resumen incluye las razones para la admisión; resultados de las pruebas y hallazgos significativos; el diagnóstico del cliente, una lista de todos los servicios y de cualquier procedimiento realizado; una lista de todos los medicamentos y de otros tratamientos; un resumen del plan de servicio y si fueron o no alcanzados los objetivos del servicio; detalles relacionados al alta, incluyendo la condición del cliente y las instrucciones del alta, los medicamentos y el seguimiento.



CONTINUIDAD
DE SERVICIO

- 11.11 Para los clientes que son referidos a otro proveedor de servicio u organización, el equipo provee al proveedor que lo recibe o a la organización una copia del alta escrita o del resumen de transferencia.



ORO

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.



- 11.12 Luego de la transferencia o alta, el equipo contacta a los clientes y familias para verificar que sus necesidades han sido satisfechas y usa esta información para hacer mejoras en la transferencia y al término de la planificación del servicio.

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.

MANTENIENDO SISTEMAS ACCESIBLES Y EFICIENTES DE INFORMACION CLINICA.



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

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

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

Lineamientos:

El registro del cliente puede ser electrónico o basado en el papel.

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

12.3 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.

12.4 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



PLATINO

- 12.5 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.



EFFECTIVIDAD



DIAMANTE

- 12.6 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.



EFFECTIVIDAD



DIAMANTE

- 12.7 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

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

13.1 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.

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

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



ORO



EFFECTIVIDAD

- 13.3 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

- 13.4 El equipo utiliza los lineamientos de la práctica clínica y guías de cuidado fundamentados en guías basadas en la evidencia.

Lineamientos:

Los lineamientos de la práctica clínica y guías de cuidado se utilizan para estandarizar el servicio entregado. La mayoría de los lineamientos de la práctica clínica, condensan y evalúan la investigación disponible, la evidencia y datos relacionados a prevención; diagnóstico y pronóstico; tratamiento, dosis de los medicamentos, riesgos aplicables, beneficios, y costo-efectividad. Ellos además identifican para el equipo multidisciplinario las preguntas importantes que afectan las decisiones clínicas en esta área, y definen el rango de las opciones de tratamiento y sus resultados esperados. Las guías de cuidado definen típicamente los roles diferentes de cada miembro del equipo para proveer servicios específicos o intervenciones, sobre una secuencia de eventos que pueden ser resumidos por día o por la duración de la estadía. Las guías de cuidado adjuntan resultados clínicos específicos medibles para cada intervención.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 13.5 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.



PLATINO



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



EFFECTIVIDAD



ENFOQUE EN
LA POBLACION

- 13.6 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

- 13.7 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 programa de evaluaciones y los estudios clínicos.



PLATINO

- 13.8 Las actividades de investigación del equipo para servicios médicos 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

- 13.9 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



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



EFFECTIVIDAD

14.0 El equipo promueve la seguridad en el ambiente del servicio.

- 14.1 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

- 14.2 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.



ORO

- 14.3 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.



PLATINO

- 14.4 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.



PLATINO



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD



SEGURIDAD



EFECTIVIDAD

14.5 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.

14.6 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.

14.7 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 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 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

15.0 El equipo hace mejoras continuas en sus servicios médicos.

15.1 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.



PLATINO



ORO



ORO



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 15.2 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



EFFECTIVIDAD

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



PLATINO



EFFECTIVIDAD

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

Lineamientos:

Los procesos de medición describen los sistemas por medio de los cuales se entrega cuidados y servicios. En los servicios médicos 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.



PLATINO



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE

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

Lineamientos:

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



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 15.6 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.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 15.7 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.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 15.8 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



ENFOQUE EN
LA POBLACION

- 15.9 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 y su propósito de mejorarla en forma continua.



DIAMANTE

