

Avances en la certificación y en la calidad de atención médica en el Hospital Central Militar

Gral. de Bgda. M.C. Ramón **Celaya-Barrera**,* Gral. Brig. M.C. David **Huerta-Hernández**,**

Cor. M.C. Ignacio **Magaña-Sánchez**,*** Cor. M.C. J. Roberto **Sierra-Páramo**,****

Cor. M.C. José de Jesús **Cázarez-Cárdenas**,***** Tte. Cor. M.C.D. Silvia Nelly **Roman-Rendon**,*****

Tte. Cor. Enf. Rosa María **Volantín H.*******

Comité de Certificación. Hospital Central Militar. Ciudad de México.

RESUMEN

La certificación se define como un procedimiento por el cual se asegura que un producto, proceso, sistema o servicio se ajuste a las normas y lineamientos o recomendaciones de organismos dedicados a la normatización nacional o internacional.

La certificación hospitalaria no garantiza que todos los resultados de los procesos de atención van a ser en los mejores términos para el paciente, sólo garantiza que la organización certificada cuenta con una estructura acorde a normas, así como un diseño y operación de sus procesos de tal manera que eleva al máximo la probabilidad de producir los mejores resultados a la salud del paciente.

Para llevar a cabo la certificación del Hospital, fue necesario realizar inicialmente un curso sobre motivación y de introducción a la documentación necesaria para poder hablar el mismo idioma, posteriormente se integró un equipo con personal directivo, jefes de Área y auditores internos, y se realizó un diagnóstico situacional de todas las áreas del Hospital. Posteriormente se llevará a cabo una fase de correcciones y se concluirá con una fase de auditoría externa institucional, previa a la certificación programada en agosto del año en curso.

Palabras clave: certificación, hospital, cuidado médico.

Introducción

En toda organización el compromiso de la Dirección es primordial, ya que mediante su liderazgo establece los propósitos y la ruta que los jefes de cada nivel se comprometan a alcanzar, utilizando sus capacidades para el logro de metas y objetivos en beneficio de la organización.^{1,2} Con base en lo anterior, la supe-

Advances regarding certification process and quality of medical care at the Military Central Hospital, Mexico City

SUMMARY

Certification is defined as a procedure which ensures that a product or service is adjusted to the norms and rules or recommendations from organisms or agencies devoted to national or international normatization. Hospital certification does not guarantee that every result of the medical care process will be in the best fashion to patients, only guarantee that certified organization has an structure following norms as well as a operation and design in their process which increases to the maximum the probability to produce the best results to the patient's health. In order to pursued the Military Central Hospital certification, it was initially needed to made an introductory and motivational course as well as to an introduction to necessary paperwork to manage the same language, a team was integrated including directives, chiefs of area and internal auditors, doing a situational diagnosis of each hospital area. Lately, a correctional phase and it will finish with an extern institutional auditory prior to certification scheduled for august next year.

Key words: Certification, hospital, medical care.

rioridad para cumplir con las metas propuestas por el Gobierno Federal, inició la preparación en el Hospital Central Militar para la certificación, involucrando a todo el personal perteneciente al mismo, tomando como referencia los criterios de evaluación de los capítulos de estructura y de procesos y resultados, establecidos por la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica del Consejo de Salubridad General.

* Director del Hospital Central Militar, ** Subdirector del Hospital Central Militar, *** Subdirector Técnico del Hospital Central Militar, **** Jefe del Área Técnica Normativa, ***** Jefe del Área de Diagnóstico y Tratamiento, ***** Adscrita al Servicio de Estomatología, ***** Jefe de la Sección de Supervisión y Evaluación de Enfermería del Hospital Central Militar.

Correspondencia:

Gral. de Bgda. M.C. Ramón Celaya-Barrera

Hospital Central Militar. Blvd. Avila Camacho Esq. Ejército Nacional. Lomas de Sotelo, México, D.F. C.P. 11250.

Correo electrónico: acostaortopedia@hotmail.com

Antecedentes

La certificación por la calidad y la de los servicios prestados en los hospitales tuvieron sus inicios en países como Canadá, Gran Bretaña, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica y Japón en 1947; en nuestro país, al inicio de la actual administración, se estableció la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, con la participación de las diferentes instituciones que integran el Sector Salud, constituyéndose la Comisión Nacional para la Certificación de Hospitales; entró en funciones oficialmente el 7 de abril de 1999, a cargo del Consejo de Salubridad General.³

Producto del trabajo de esa Comisión, se editaron los cuadernillos: Capítulo Estructura y Capítulo Procesos y Resultados, que contienen 199 y 332 criterios, respectivamente, y son el sustento del proceso de certificación de los establecimientos de atención médica. Todos son indispensables para el inicio y mantenimiento de un hospital, por lo tanto, obligatorios. Esta obligatoriedad no propone estándares de recursos humanos, siempre y cuando se cumpla con las normas nacionales e internacionales vigentes, las cuales establecen los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de hospitales y consultorios de atención médica especializada conforme al Capítulo de Estructura, en el segundo cuadernillo de Procesos y Resultados se marcan los criterios a calificar por los evaluadores y comprende las funciones y requisitos de atención y apoyo al paciente.⁴

Ponderación de los criterios

La ponderación es otorgada con base en cinco niveles, que determinan la relación del contenido del criterio, con la garantía de seguridad para la vida y salud del paciente, así como con el respeto a sus derechos y trato digno. De esta forma, el criterio con el nivel prioritario recibe el valor de cinco y el de menor nivel de relación con la seguridad del paciente, el valor de 1.⁵

Niveles

1. Compromete la percepción del paciente hacia la calidad de los servicios.
2. Compromete el prestigio de la institución hospitalaria frente a la sociedad civil.
3. Compromete el control de los procesos.
4. Compromete la efectividad del diagnóstico, tratamiento o rehabilitación del paciente.
5. Compromete la vida del paciente.

Calificación de los criterios de proceso

Cada nivel representa el grado de cumplimiento del proceso a verificar. La descripción de los niveles es la siguiente:³

0. No existe documentado el proceso.
1. El proceso existe documentado, pero no se ejecuta sistemáticamente, porque el personal no lo conoce, ni sabe dónde está escrito.

2. El proceso existe documentado, pero su aplicación no es sistemática y aún hay personal que no lo conoce, se aplica en forma reactiva.
3. El proceso existe documentado, tiene un responsable asignado, el personal lo conoce y aplica de forma casi consistente. El responsable ha iniciado algún registro de su ejecución y resultados.
4. El proceso existe documentado, tiene un responsable asignado, el personal lo conoce y aplica sistemáticamente. Se registra información de su ejecución y resultados, hay controles de calidad, mejorándose gracias a la evaluación del mismo.

Integración del equipo para la certificación del Hospital

Para llevar a cabo la certificación se formó un equipo de trabajo multidisciplinario, integrado por todo el personal directivo, jefes de los diferentes servicios y un grupo de auditores internos, y se elaboró el Plan de Trabajo que incluye las siguientes fases:

1. Integración y capacitación del comité de certificación.
2. Diagnóstico situacional del Hospital.
3. Análisis y corrección de irregularidades.
4. Auditoría interna.
5. Análisis y corrección de irregularidades.
6. Auditoría externa institucional
7. Corrección de irregularidades.
8. Auditoría por el Consejo General de Salubridad.

Preparación para la certificación

1. Autoevaluación (Criterios del Capítulo de Estructura).⁶
2. Análisis de los criterios y especificaciones por parte del cuerpo de gobierno.
3. Formación de equipos de trabajo por áreas o servicios para realizar.
4. Análisis del resultado de la autoevaluación.
5. Programa de trabajo de mejora focalizado en el cumplimiento de los criterios.
6. Informes de avance, semanal y mensual.
7. Verificación de los avances en el cumplimiento de criterios.
8. Revisión de la documentación comprobatoria de los procesos existentes.
9. Desarrollo e implementación de procesos inexistentes.
10. Medición de procesos y análisis de posibles modificaciones.
11. Mejora de procesos existentes.
12. Sensibilización al personal hospitalario y de áreas administrativas.
13. Inversión: equipo, instalaciones, asesoría especializada, modificación y/o incremento de recursos humanos.
14. Gestión: formalización, evaluación, análisis y reestructuración de procesos.
15. Desarrollo: elaboración de manuales de procesos, organización y funcionamiento y bitácoras de mantenimiento.

16. Regulación y normatización oficial: verificación de las Normas aplicables al Hospital
17. Capacitación al personal en aspectos: técnicos, de seguridad, administrativos, herramientas de calidad y de liderazgo.
3. Residuos hospitalarios.
4. Seguridad hospitalaria.
5. Programas de mejora continua de la calidad.

Clasificación de criterios

Capítulo de estructura

1. Recursos humanos.
2. Instalaciones físicas.
3. Equipamiento.
4. Norma Oficial Mexicana.
5. Insumos.
6. Expediente clínico.
7. Atención y quejas.
8. Comités.
9. Organización y métodos.
10. Gobierno.

Capítulo de procesos y resultados

Funciones y procesos de atención al paciente:

1. Relación médico paciente.
2. Evaluación de la atención del paciente.
3. Expediente clínico.
4. Urgencias.
5. Hospitalización.
6. Cirugía y anestesia.
7. Terapia intensiva.
8. Cirugía.

Funciones y procesos de apoyo a la atención al paciente:

1. Gerencia enfocada a la calidad.
2. Personal médico y paramédico.

Proceso para la medicación y obtención de indicadores de resultado

1. Sistemas de información.
2. Indicadores.

La Secretaría de la Defensa Nacional, integrada a la Cruzada Nacional de Salud, ha realizado las acciones necesarias a fin de que todos los establecimientos sanitarios del instituto armado obtengan la certificación del Congreso General de Salubridad.

El Hospital Central Militar, ya inmerso en el Proceso de Certificación, y con la seguridad de obtener ésta, se mueve con dinámica propia enfocada al establecimiento de un verdadero sistema de mejora continua.

Referencias

1. Barquin CM. Dirección de Hospitales. 1a. Ed. México, D.F.: Edit. Mc Graw Hill; 2003.
2. Malagon L, Galam M, Porton L. Garantía de calidad en Salud. 1a. ed. Colombia: Edit Panamericana; 1999.
3. Aguilar M. Calidad de Atención en Hospitales. V Congreso de Administración de Hospitales de la Asociación Nacional de Administración de Hospitales, A.C. México, D.F., Abril 2002.
4. Normas Oficiales Mexicanas: NOM-197-SSA1-2000; NOM-168-SSA1-1998; NOM-087-ECOL-1995; NOM-003-SSA2-1993; NOM-166-SSA1-1997; NOM-156-SSA1-1996.
5. Consejo de Salubridad General. Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Cap. Procesos y Resultados, 2002.
6. Consejo de Salubridad General. Programa Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Cap. Estructura 2002.