



CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE EMERGENCIA.

COMPLIANCE WITH ACCREDITATION STANDARDS AND QUALITY OF CARE IN EMERGENCY SERVICES.

Oliva-Yarlaqué Yohana Milagros¹, Chávarry-Ysla Patricia Del Rocio².

1. Enfermera. Magister en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Perú.

2. Enfermera. Doctora en Enfermería. Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Perú y Universidad Tecnológica del Perú.

DOI: 10.35563/rmp.v10i1.406

Correspondencia:

Yohana Milagros Oliva Yarlaqué
Dirección: Brasil 790 José Leonardo Ortiz, Chiclayo.
Teléfono: 979668983
Correo electrónico: yohanaooy@hotmail.com

Contribuciones de autoría:

OYY y CHYP: Participaron en el diseño del estudio, análisis, redacción, revisión y aprobación final del manuscrito. búsqueda de literatura, análisis bibliométrico, corrección metodológica del manuscrito.

Conflicto de intereses: no existen conflictos de intereses del autor o autores de orden económico, institucional, laboral o personal.

Financiamiento:

Autofinanciado.

Cómo citar:

Oliva-Yarlaqué Y M,
Chávarry-Ysla P D R.
Cumplimiento de estándares de acreditación y calidad de atención en servicios de emergencia. Rev méd panacea. 2020;10(1) 49-53.

DOI:

10.35563/rmp.v10i1.406

RESUMEN

Introducción: El Ministerio de Salud del Perú, ha elaborado estándares de acreditación, que incluyen 14 macroprocesos, de los cuales, destaca el macroproceso 10 del servicio de emergencia, estos fueron creados para ser cumplidos y garantizar la calidad en los servicios de salud. **Objetivo:** Analizar la evidencia científica disponible, sobre cumplimientos de estándares de acreditación y calidad de atención en servicios de emergencia. **Materiales y métodos:** se realizó revisión bibliográfica sistemática acerca de estándares de acreditación hospitalaria, la calidad de atención en salud y el servicio de emergencia hospitalaria, con artículos científicos publicados en fuentes regionales, nacionales e internacionales, en español e inglés, en el período 2017 - 2020, indexadas en las bases de datos: Scielo, Scopus, Elsevier y Web of Science. **Conclusiones:** Las estrategias para el cumplimiento de los estándares de acreditación que se buscan desarrollar, van a depender del involucramiento de los directivos, jefes de oficinas y/o departamentos, así como todo el personal de salud en su conjunto. Logrando con el cumplimiento de estos brindar una atención de calidad en beneficio del paciente con su satisfacción y aceptación de los mismos.

Palabras clave: Estándares de acreditación; calidad de atención; servicio de emergencia.

ABSTRACT

Introduction: El Ministerio de Salud del Perú, ha elaborado estándares de acreditación, que incluyen 14 macroprocesos, de los cuales, destaca el macroproceso 10 del servicio de emergencia, estos fueron creados para ser cumplidos y garantizar la calidad en los servicios de salud. **Objective:** Analizar la evidencia científica disponible, sobre cumplimientos de estándares de acreditación y calidad de atención en servicios de emergencia. **Materials and methods:** a systematic bibliographic review was carried out on hospital accreditation standards, the quality of health care and the hospital emergency service, with scientific articles published in regional, national and international sources, in Spanish and English, in the period 2017-2020, indexed in the databases: Scielo, Scopus, Elsevier and Web of Science. **Conclusions:** The strategies for compliance with the accreditation standards that are sought to be developed will depend on the involvement of managers, heads of offices and / or departments, as well as all health personnel as a whole. Achieving with the fulfillment of these provide quality care for the benefit of the patient with their satisfaction and acceptance of them.

Keywords: Accreditation standards; attention quality; emergency service.

Recibido: 24 - 12 - 2020

Aceptado: 08 - 01 - 2021

Publicado: 12 - 01 - 2021

INTRODUCCIÓN

Mantener un buen estado de salud es el mayor deseo de todas las personas, independientemente de su consideración social, económica y geográfica en la que se encuentren, es también un derecho fundamental al que toda la población debe acceder y del que esperamos el estado cumpla responsablemente en brindarnos las mejores condiciones de atención en salud, con calidad, eficiencia y eficacia.

Cuando hablamos de calidad en salud, el Ministerio de Salud (MINSA) lo define como un requisito fundamental y prioritario, enfocado a otorgar seguridad a los pacientes, con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario y cubrir sus expectativas por la atención de salud, de tal manera que se minimice los riesgos en la prestación de servicios⁽¹⁾; esto es uno de los mayores retos del sector salud y que debe estar incluido como prioridad en el marco de la gestión pública, el fomentar e implementar un sistema de salud de calidad que coordine, integre, apoye, promueva y difunda avances en materia de calidad de la atención.

Para mejorar y garantizar una atención de calidad al paciente, es necesario cumplir con ciertos estándares propuestos por el MINSA; los llamados estándares de acreditación, como una manera de evaluar el funcionamiento de un hospital mediante un equipo de evaluadores externos e internos de la institución. Los estándares son referencias normativas y a la vez criterios de evaluación en función de los macroprocesos que sirven como un instrumento para evaluar un establecimiento de salud. (2)

Estos estándares de acreditación en el Perú están formado por Macroprocesos, y en el servicio de emergencia se aborda el macroproceso 10, donde se describe una lista de características a cumplir en el servicio de emergencia para alcanzar la acreditación hospitalaria. (3)

El servicio de emergencia, atiende a pacientes con grado de prioridad I, II, III, durante las 24 horas del día, y está conformado por profesionales de la salud en diferentes especialidades, y está dividido en tópicos y observaciones para la atención. El personal de salud que labora se encuentra poco comprometido con sus funciones, ausencia de protocolos de atención, demora en la atención del paciente, falta de insumos o materiales que permitan ayudar al diagnóstico del paciente e infraestructura deficiente.

En un artículo presentado por Kafrunt N. (2018), nos muestra un Sistema Integrado de Gestión basado en los Estándares de Acreditación en Salud, el EFQM (European Foundation for Quality Management) y el BSC (Balance Scorecard), con la finalidad de intervenir en las necesidades y problemáticas que existen durante la prestación del servicio en las Instituciones de Salud de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla, obteniéndose como resultado, un debilitamiento del factor Recursos Humanos, evidenciándose la poca motivación y capacitación de los colaboradores. Se logró obtener una herramienta de gestión efectiva con la articulación de los tres modelos de gestión, permitiéndose evaluar la gestión integral de la organización, tanto administrativa como operativamente, con el objetivo de mejorar la prestación del servicio y garantizar la satisfacción del paciente. (4)

Sustentado en la realidad y basado en la política nacional de salud y unos de sus lineamientos en salud, este estudio se

justifica al dar una propuesta con estrategias que optimice el cuidado al paciente y mejorar la organización del servicio de emergencia, respetando estándares de acreditación para lograr el anhelado servicio de calidad, cosa que hasta la actualidad no ha venido sucediendo y es algo que se quiere lograr con el cumplimiento de los estándares de acreditación que menciona el MINSA para la acreditación de los hospitales y así mismo la investigación podría aportar en la creación de instrumentos nuevos e innovadores para el recojo y análisis de acuerdo al objetivo que persiguen.

El cumplimiento de los estándares de acreditación son de importancia ya que contribuyen a mejorar la prestación de servicios de salud en instituciones públicas usando correctamente los recursos del estado en lo que conforma equipamiento, infraestructura y recurso humano que orienten a una adecuada atención al paciente, logrando el cumplimiento y la la satisfacción del usuario externo e interno en el servicio de emergencia. Cuyo objetivo principal es elaborar una Propuesta de estrategias de cumplimiento de estándares de acreditación para una atención de calidad en el servicio de emergencia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó una revisión bibliográfica sistemática durante abril - julio del 2020, desarrollándose un análisis reflexivo y crítico del contenido de la información científica publicada sobre el tema (5), buscando la evidencia científica que permita perfeccionar el conocimiento enfermero para la toma de decisiones con respecto al cuidado de los pacientes, respetando siempre sus preferencias y valores.

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las estrategias para el cumplimiento de los estándares de acreditación y calidad de atención en un hospital público?

En la delimitación de palabras claves tenemos: Estándares de acreditación, calidad de atención, servicio de emergencia.

En la búsqueda de información, se identificó cual es la bibliografía existente y disponible para responder a la pregunta planteada. Utilizamos como fuentes de información bases de datos educativas y confiables del internet como: scielo, scopus, Elsevier y Science.

Mediante la estrategia de búsqueda, utilizada en cada base de datos y mediante la lectura crítica se permitió analizar cada investigación encontrada, se revisó y selecciono estudios en donde sus resúmenes pertenecían al tema abordado, cumpliendo un descarte de las investigaciones que no aportan al estudio.

Los criterios de inclusión enfocados en la estrategia de búsqueda son: artículos científicos, protocolo y documentos técnicos a texto completo en español e inglés, con fechas en los últimos 4 años, disponibles en las bases de datos declaradas con anterioridad en la estrategia de búsqueda, lo que facilitó el acceso a artículos de investigación de estándares de acreditación hospitalaria y calidad de atención en el servicio de emergencia. Cuadro N° 1.

Tabla 01: Estrategia de búsqueda según base de datos

Base de datos	Descriptores	Estrategia de búsqueda
Dialnet	Accreditation and certification	Estándar de acreditación
Scielo	Acreditación hospitalaria	Estándar de acreditación
	Acreditación Hospitalaria,	Acreditación hospitalaria,
	Acreditación de hospitales,	Acreditación hospitalarias,
	Calidad de la atención	Calidad de atención
Elsevier	Hospital acreditado	Acreditación hospitalaria
Scopus	Percepción de la calidad	Calidad de atención

Los criterios de exclusión fueron descartar todas las evidencias científicas de idioma español o inglés con fechas de publicación anterior al 2017, y revistas que no estén indexadas a base de datos de impacto.

Para el análisis de los resultados se realizó evaluación crítica de los artículos de investigación encontrados, se realizó comparación, interpretación y valoración de los autores, para después presentar los resultados de la revisión.

DESARROLLO

La revisión realizada constata que las investigaciones científicas existentes sobre cumplimiento de los estándares de acreditación y calidad de atención en el servicio de emergencia es totalmente escasa.

De las diferentes estrategias de búsqueda en las 4 bases de datos consultadas, se obtuvo un total de 7 revisiones que cumplen el criterio de inclusión.

Se dice a nivel internacional que después de una acreditación hospitalaria, los cambios gerenciales en las organizaciones son amplios, polifacéticos y coherentes con las mejoras en la calidad de los servicios. (6) Para esta acreditación hospitalaria existen estándares que se deben de cumplir aplicando estrategias que faciliten el desarrollo dentro de la institución, buscando siempre la calidad de atención en salud.

En Colombia se diseñó un Sistema Integrado de Gestión basado en los Estándares de Acreditación en Salud, el EFQM (European Foundation for Quality Management) y el BSC (Balance Scorecard), con el objetivo de intervenir en las necesidades y problemáticas que se presentan durante la prestación del servicio en las Instituciones Prestadoras de Salud de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla, en la cual se enfatizó de manera positiva el compromiso gerencial con la planeación estratégica y la importancia del mejoramiento continuo, y de manera negativa se evidencio la poca motivación y capacitación del recurso humano; planteándose así una nueva gestión que permita evaluar la organización, tanto administrativa como operativamente, para mejorar la prestación del servicio y garantizar la satisfacción del paciente. (4)

De manera similar, una evaluación que analizo al programa nacional de acreditación hospitalaria de Irán, recalco la satisfacción con sus estándares de acreditación, ya que también estaba direccionado a la seguridad del paciente en su atención hospitalaria; pero a la vez buscaban mejorar el programa de acreditación en donde se reduzca los estándares y que estos sean más claros. (7)

Se aplicó una encuesta en el servicio de emergencia de un hospital público de Colombia, obteniéndose como resultado

una baja percepción de la calidad en la atención brindada a los pacientes; lo que permitió sugerir a los directivos del hospital que se observe y analice todos los procesos de atención relacionados con la calidad de los servicios prestados, y así elaborar y proponer políticas de mejoramiento en el servicio de emergencia, respetando las necesidades y condiciones de los pacientes y familiares. (8)

El objetivo de las entidades prestadoras de salud es mejorar la atención en los pacientes, tal como lo notamos en un artículo titulado "Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud" en donde nos propone articular los diferentes y diversos actores de la salud, rediseñar los procesos de atención, fortalecer la dimensión ética, así como promover y motivar la participación ciudadana en la generación de un sistema de salud de alta calidad, que permita un acceso efectivo y oportuno a servicios de salud. (9)

ACREDITACION HOSPITALARIA

A inicios del año 1990, en el Perú, se iniciaron las primeras acciones institucionales en busca de brindar una atención de salud con calidad, gracias a los estándares de acreditación hospitalaria realizada por la Organización Panamericana de la Salud. Siendo así el país se incorpora a este movimiento en 1993, cuando se conforma la Comisión Interinstitucional Sectorial de Acreditación de Hospitales (CISAH), y finalmente en 1995 se conforma el Sistema Nacional de Acreditación de Hospitales. (10)

MINSA define la acreditación hospitalaria, como un proceso periódico de evaluación externa, que se basa en comparar el desempeño de la entidad prestadora de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar y que cumplen con el objetivo de promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de los servicios de una unidad prestadora de salud. La condición de Acreditado de una entidad se otorga por Resolución Ministerial en Lima y Callao y mediante Resolución Ejecutiva Regional en las regiones. (2)

Por otro lado tenemos a la Acreditación Hospitalaria como una determinación formal por parte de una autoridad, validando la capacidad de un hospital para llevar a cabo actividades específicas, de acuerdo con criterios establecidos. Siendo así que el proceso de autoevaluación y de evaluación de externos es utilizado por las organizaciones de atención en salud para realizar una evaluación con precisión de su nivel de rendimiento en comparación con las normativa establecida y para poner en práctica formas de mejoramiento continuo" (11)

ESTANDAR DE ACREDITACION

En Colombia los estándares de acreditación se centran en el paciente y en la familia, con la finalidad de mejorar su calidad de atención en salud. Así mismo su lista de estándares tiene 3 enfoques "proceso de atención al cliente asistencial" "apoyo administrativo gerencial a los procesos asistenciales" y "mejoramiento de la calidad" (14)

Sin el cumplimiento de estos estándares de acreditación en Colombia, no es posible que una institución prestadora de salud logre la acreditación hospitalaria.

En España se aborda los estándares de acreditación bajo 3

En España se aborda los estándares de acreditación bajo 3 enfoques “estándares centrados en el paciente” “estándares de gestión de la organización” y “estándares para hospitales docentes”, estos estándares forman un manual que data del año 1999 y sigue vigente en su 6ta edición. (15) Se centra en los objetivos internacionales de seguridad del paciente y mejora de la calidad del mismo.

En el Perú el MINSA, determina al estándar de acreditación como el nivel de desempeño deseado de la institución, cuya finalidad es guiar en el manejo de prácticas operativas que concluyan en resultados óptimos relativos a la calidad. (2)

Se propone el Listado de Estándares de Acreditación: Documento que contiene los estándares de acreditación, con su propia normativa y sus criterios de evaluación en función de los 14 macroprocesos que se realizan en toda institución de salud o servicio médico de apoyo y que sirve como instrumento para las evaluaciones. (2)

CALIDAD DE ATENCION

Desde la década del 70, Donabedian diferencio 3 aspectos, para su enfoque en la calidad de atención hospitalaria: estructura, procesos y resultados. Refiriéndose a la estructura como una organización de la institución y de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos corresponden con el contenido y la forma como se ejecuta la atención. Los resultados representan el impacto logrado con el cuidado a las personas, grupos o poblaciones, así como en la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. (13) Este modelo propone enfocar la calidad en los servicios de salud a través de la dimensión humana, técnica y medioambiental.

La norma ISO 9000 considera calidad de atención, cuando un servicio de salud cumple con ciertos requisitos como: seguridad del paciente, el acceso a los servicios, oportunidad de atención, eficacia, eficiencia, aceptación y satisfacción del paciente. (11) Concordando así con la teoría de Donabedian, que busca la seguridad del paciente en la atención hospitalaria.

Es importante determinar la calidad de la atención como un principio básico de la atención en salud, considerando a la calidad como un conjunto de criterios técnicos científicos, humanos y materiales que se debe brindar a los usuarios en su atención, para así satisfacer sus expectativas en torno a ella. (1) Hoy en día la calidad de la atención, se debe asumir bajo una perspectiva ciudadana y un enfoque moderno: oportunidad, eficacia, ética, no discriminación (10)

Así mismo el Office of Technology Assessment define la calidad de atención sanitaria como el grado del resultado deseado del paciente y familiar. (16) Considerándose así la calidad de atención como una armonía y equilibrio entre la expectativa que el paciente desea y la necesidad que presenta producto de su enfermedad.

En el ambiente hospitalario ecuatoriano afirman que la calidad de atención está relacionado con los pilares de eficacia, eficiencia, efectividad, accesibilidad y oportunidad de atención. (17) surgiendo la idea de lograr la acreditación hospitalaria cuando se alcanza la calidad de atención en salud a los pacientes.

SERVICIO DE EMERGENCIA

Este servicio suele ser un área con mucha demanda de pacientes y familiares, llegando al hacinamiento en algunas oportunidades, así como las quejas sobre la calidad de la atención que reciben los pacientes. El MINSA lo determina como la unidad orgánica de una entidad prestadora de salud encargada de brindar atención médico quirúrgica de emergencia en forma oportuna y permanentemente durante las 24 horas del día a todas las personas cuya vida y/o salud se encuentre en situación de emergencia. Así mismo se debe tener en cuenta que de acuerdo a su nivel de complejidad de la institución pueden resolver diferentes categorías de daños. (12)

Cuando el servicio no cubre las expectativas del usuario, logra una insatisfacción de los mismos, ya sea por el tiempo de espera para la atención o por la falta de disponibilidad de camas, camillas o sillas, por el mal trato del personal de salud, por la falta de camas en hospitalización, etc lo que provoca la permanencia de un gran número de pacientes durante largos períodos en camillas en los pasillos.

CONCLUSIONES

Un hospital público debe tener como principal objetivo en su gestión, hacer cumplir los estándares de acreditación, específicamente en el macro proceso 10 del servicio de emergencia, ello implica mayor involucramiento de los Directivos, jefes de Oficina y/o Departamentos, así como todo el personal de salud en su conjunto.

La calidad de atención que se le brinda al paciente está muy relacionada con su grado de satisfacción del mismo, lo que nos enfoca a seguir todos los estándares de acreditación planteados en la norma, buscando estrategias de cumplimiento que ayuden a su desarrollo.

La implementación y cumplimiento de estrategias que se apliquen para el cumplimiento de estándares en el proceso de atención que se brinde en el servicio de emergencia, aumentara la aceptación de los usuarios externos e internos y la satisfacción de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Norma Técnica de estándares de calidad para Hospitales e Institutos Especializados, Ministerio de Salud, (septiembre de 2003). Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/342583/Normas_t%C3%A9cnicas_de_est%C3%A1ndares_de_calidad_para_hospitales_e_institutos_especializados_20190716-19467-1996bof.pdf
2. Norma técnica de acreditación. N°050-MINSA/DGSP-V.02. (Junio de 2007). Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_normaacreditacion.pdf
3. Norma Técnica N°050-MINSA/DGSP-V.02. Anexo 3. (Junio de 2007). Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/comisiones/acreditacion/Archivos/estandares/Listado_Estandares_AcreditacionESII-2.pdf
4. Kafruni N. Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard. [Publicación periódica en línea] 2018. 9(1),2-8. Disponible en: <http://ojs.uac.edu.co/index.php/prospectiva/article/view/1468>
5. Fernández H., Kingb K., Enríquez C. Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento. Enfermería Universitaria [en línea]. 2020. 17(1):87-94. DOI: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697>
6. Oliveira J, Gabriel C, Fertoni H, Matsuda L. Cambios gerenciales resultantes de la acreditación hospitalaria. [en línea]. 2015. 8(1), 2-5. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v25/es_0104-1169-rlae-25-e2851.pdf
7. Yousefinezhadi T, Mosadeghrad A, Hinchcliff R y Akbari A. Evaluation results of national hospital accreditation program in Iran: The view of hospital managers. [en línea]. 2020. 35(1), 12-18. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2603647919301228>
8. Perez M, Orlandoni G, Ramoni J. y Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana. [en línea]. 2018. 44(2). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
9. Del Carmen S. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [Publicación periódica en línea] 2019. 36(2), 288-295. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-4634201900200018&script=sci_arttext
10. Lazo O, Santivañez A. Atención de salud con calidad [en línea]. 1a ed. Perú: REP SAC; 2018. Disponible en: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
11. Guerra R, Marín Y. Accreditation and certification of hospital quality: Different or similar? Revista Ingeniería Biomédica. [en línea] 2017. 11(21), 35-41. Disponible en: <https://search.proquest.com/docview/2007436548/83983312707045BEPQ/7?accountid=37408>
12. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. NT N° 042-MINSA/DGSP.V. 2007. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
13. Guías e instrumentos para evaluar la calidad de atención Secretaria de Estado de Salud Pública y Asistencia Social Organización Panamericana de la Salud; 2003. [Publicación periódica en línea]. https://www.paho.org/dor/index.php?option=com_docman&view=download&alias=20-guia-e-instrumentos-para-evaluar-la-calidad-de-la-atencion&category_slug=sistemas-y-servicios-de-salud-y-proteccion-social&Itemid=273
14. Manual de acreditación IPS con énfasis en servicios de baja complejidad. 2020. [Publicación periódica en línea]. Disponible en: <https://consultorsalud.com/wp-content/uploads/2020/10/Manual-de-Acreditacion-IPS-con-enfasis-en-servicios-de-baja-complejidad.Version-1.0.pdf>
15. Acreditación de hospitales. 2020. Disponible en: <https://acreditacionfada.org/?page=acreditacion-primaria>
16. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Inv Bioméd. [en línea]. 2019; 38(2). Disponible en: <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286>
17. Arteaga R. y Parra C. Acreditación hospitalaria y satisfacción de usuarios: pilares de la gestión de calidad en hospitales públicos en Manabí. Rev Digital Publisher CEIT. [en línea]. 2020; 5(1), 60-70. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/321

