

Dr Norberto Furfaro

CEO, INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (ITAES)

ITAES - Beyond the Pandemic



Actualización de miembros - ITAES

ITAES - Más allá de la pandemia

Un año y medio después de la declaración de la pandemia, en un contexto ligeramente diferente al de 2020, seguimos sin estar seguros de su desarrollo. A pesar de la incertidumbre sobre el futuro inmediato, en ITAES seguimos trabajando y adaptando nuestro sistema de evaluación al contexto actual y desafíos futuros. La experiencia nos permitió asegurar la firme convicción de los establecimientos de salud para seguir caminando por el camino de la mejora continua.

La mayoría de las acciones desarrolladas durante 2020 estuvieron enfocadas a adecuar las instituciones a las demandas marcadas por COVID19 y así garantizar a las personas las condiciones de calidad y seguridad en el proceso de atención.

Muchas instituciones que llevan a cabo los programas de acreditación del ITAES han mantenido el cumplimiento de sus planes de acción; otros han podido tomarse un descanso y retomarlos; y desde los últimos meses, diferentes organizaciones continúan ingresando al programa. ITAES, fiel a sus principios, siguió el camino de la mejora continua pero considerando el contexto y buscando la mejor adaptación al mismo, utilizando herramientas tanto disponibles como innovadoras, buscando los establecimientos de acompañamiento para afrontar retos y además, prepararlos para ser evaluados para la acreditación y seguimiento. para mantener el logro obtenido.

Si bien ITAES venía utilizando herramientas remotas para muchas de sus actividades, algunos años antes de la pandemia se amplió su uso para poder seguir respondiendo a las necesidades de las instituciones y sus integrantes.

El uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) a través de la videoconferencia se ha convertido hoy en día en una herramienta imprescindible que seguramente perdurará en el tiempo.

En relación a los programas de acreditación, hoy se realizan varias reuniones entre los contactos y evaluadores de los establecimientos, convirtiéndose en una metodología común.

Todas estas herramientas de comunicación se consolidaron en un sistema para la gestión de evaluaciones online que permite a los usuarios (miembros de entidades, así como ITAES), completar formularios, realizar seguimientos, intercambiar materiales e interactuar con personas que participan en diferentes etapas, procesos y actividades de los programas de evaluación de la calidad.

Se completaron cinco encuestas utilizando mecanismos totalmente remotos obteniendo muy buenos resultados, compartiendo una experiencia muy valiosa manteniendo nuestro propio proceso de mejora continua. Evaluamos de forma remota el cumplimiento de las normas a cientos de kilómetros de distancia, una metodología eficaz que creemos se seguirá utilizando después de la pandemia, ya sea como metodología principal o complementaria; proporcionando mayor eficiencia y reducción de costos.

El proceso de evaluación fue una experiencia enriquecedora que se llevó a cabo con una metodología de evaluación virtual, muy diferente a las anteriores, que permitió trazar todos los procesos que participan desde el ingreso de un paciente, la atención recibida y la forma y estado salir de la institución. La virtualidad en el proceso de evaluación, con la implementación de herramientas tecnológicas, implicó un gran desafío para todos.

No debemos olvidar que la pandemia fue una situación disruptiva para todos los países y organizaciones, con un mayor impacto en los establecimientos de salud, representando un desafío global en salud pública y macroasistencia.

El sistema económico y sanitario mundial se ha visto sometido a una tensión máxima. Gobiernos e instituciones, con diferentes periodos de reacción, estaban dando una dura batalla a un enemigo que no dio tregua y aún no está derrotado.

Sumado a esto, el pasado abril de 2021, ITAES sufrió otro impacto inesperado con la repentina pérdida de nuestro Director General, Ricardo Herrero. Ricardo era un apasionado de la calidad y durante los últimos diez años luchó por promover la seguridad en el cuidado de la salud, como ese "suero" que se mueve lentamente pero con la firme convicción de nutrir un sistema para el bienestar de todos.

El haber pasado por las evaluaciones de la Sociedad Internacional para la Calidad en la Atención de la Salud (ISQua), no solo de manuales y estándares, sino también de nuestra organización, nos ha permitido construir un equipo fuerte, posibilitando trabajar organizado a través de todas las declaraciones, junta de directores, personal y junto con asesores también. Esto permitió mantener nuestro enfoque y objetivos a pesar de la pandemia, e ir más allá, primero con la pronta intervención del Dr. Ricardo Otero quien asumió la dirección interina por un período de tres meses hasta mi nombramiento como CEO.

Hemos aprendido en muy poco tiempo que es posible superar situaciones críticas sin perder una visión solidaria para llegar a los más vulnerables. Es nuestra responsabilidad ya que de eso se trata. Nos dedicamos a generar Instituciones más seguras y eficientes, valorando el actual concepto multidimensional de calidad, en un eje estratégico de la Atención Centrada en la Persona.

Dr. Norberto Furfaro

**CEO, INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD (ITAES),
Argentina**