

DIAGNÓSTICO Y PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA ACREDITACIÓN QMENTUM EN UNA INSTITUCIÓN ONCOLÓGICA: ESTUDIO DE CASO.

DIAGNOSIS AND PLANNING OF THE PROCESS OF IMPLANTING THE QMENTUM ACCREDITATION IN AN ONCOLOGICAL INSTITUTION: CASE STUDY.

Danilo Carlos RIBEIRO 1, Luis Angelo Ozan MALIGIERI 2

1 Programa de Posgrado en Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente FHO/Uniararas.

2 Coordinador del Postgrado en Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente FHO/Uniararas.

Corresponding author: Danilo Carlos Ribeiro. Programa de Posgrado en Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente FHO/Uniararas. 16, número 868, Jardim Claret – Rio Claro/SP. 13503-270. Telephone: (19) 3524-0981. Email: daniloribeir@gmail.com

RESUMEN

El Centro de Hematología y Oncología de Rio Claro (CHORC), Brasil, busca, a través de una cultura de calidad implantada, priorizar un servicio humanizado y asistencia integral, que permitan un diagnóstico y tratamiento efectivo de las neoplasias, siendo desde 2018 acreditados con excelencia. Organización Nacional de Calidad (ONA). En este contexto, la implementación de un programa de acreditación internacional, Qmentum, agregaría fortaleza y oportunidades de mejora en la institución, con prácticas basadas en evidencia para minimizar riesgos y ayudar a mejorar la calidad y seguridad de los servicios. Este estudio tuvo como objetivo analizar los requisitos de la acreditación Qmentum, evaluando cuáles no se cumplen y sus respectivos planes de acción para su inclusión en el programa internacional. Los resultados presentados, verificaron que los sectores de Oncología, Farmacia y la Comisión de Control de Infecciones (CCI), presentaron mayor necesidad de desarrollo para obtener el nivel Oro de la Acreditación Qmentum, siendo la Prestación de Servicios, Implementación del Programa CCI y el Planificación de la Asistencia Farmacéutica, los elementos más críticos. En definitiva, la institución CHORC, para obtener la Acreditación Qmentum Gold, tiene cumplidos el 80,68% de los requisitos (497), y el sector con mayor necesidad de desarrollo de requisitos es el de Oncología con 30 requisitos a implementar.

Palabras Claves: Acreditación, Calidad, Oncología.

ABSTRACT

The Rio Claro Hematology and Oncology Center (CHORC), Brazil, seeks, through a culture of quality implanted, to prioritize a humanized care and comprehensive assistance, which allow an effective diagnosis and treatment of neoplasms, being since 2018 Accredited with Excellence by the National Organization of Quality (ONA). In this context, the implementation of an

international Qmentum accreditation program, would allow adding forces and opportunities for improvements in the institution, with evidence-based practices in order to minimize risks and help improve the quality and safety of services.

This study aimed to analyze the requirements of Qmentum accreditation, assessing which ones are not met and their respective action plans for inclusion in the international program. The results presented, verified that the sectors of Oncology, Pharmacy and the Infection Control Commission (CCI), presented greater need for development to obtain the Gold level of Qmentum Accreditation, being the Provision of Services, Implementation of the CCI Program and the Pharmaceutical Assistance Planning, the most critical items. In short, the CHORC institution, to obtain the Qmentum Gold Accreditation, has 80.68% of the requirements fulfilled (497), and the sector with the greatest need for requirements development is the Oncology sector with 30 requirements to be implemented.

Keywords: Accreditation, Quality, Oncology.

1 INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, con la llegada de internet y las redes sociales, se ha incrementado el seguimiento y vigilancia de los equipos de salud, provocando la criticidad y demanda de la sociedad en cuanto a la calidad de la atención, así como la detección de posibles fallos existentes durante los procesos internos de clínicas y hospitales públicos y privados, podrían influir en la gestión organizacional de estas empresas, lo que puede generar ambigüedad en sus clientes, sentimientos de desconfianza y respeto y admiración por los servicios prestados (10). Por ello, las instituciones de salud han buscado una mejora en la prestación de sus servicios, con una preocupación integral por la atención al paciente, así como en la interrelación de procesos, buscando la calidad total y garantizando la satisfacción de sus clientes (12).

En este contexto, el proceso de acreditación converge con una tendencia mundial al cumplimiento de los protocolos institucionales, con lineamientos y procedimientos específicos para cada servicio o institución, a través de prácticas definidas que evalúan la calidad de los servicios ofrecidos desde el punto de vista de quienes aplican sus servicios metodologías (11).

Dichas metodologías permiten mejoras a todos los involucrados en el proceso. A nivel directivo, la acreditación a través de una mejor gestión de la organización y la calidad de la atención brindada al usuario, permitirá un mayor reconocimiento público y mejores negociaciones de reembolso con los operadores de salud. Desde la perspectiva del cliente, la acreditación a través de sus procesos bien definidos puede ofrecer, en un primer momento, un sentimiento y / o percepción de mayor seguridad de asistencia, sin embargo, la oferta de un servicio humanizado, ágil y que cubrirá sus necesidades tienden a garantizar la satisfacción del cliente y el encanto de facto y, finalmente, una organización acreditada brinda a sus empleados la estandarización de técnicas, apoyo en la atención científica y mejoras en las condiciones de trabajo, que tienden a converger en un excelente servicio para el usuario. Cabe mencionar que la Acreditación, para mejorar efectivamente la calidad de la atención, requiere un trabajo multidisciplinario y madurez en todos los niveles estratégicos, tácticos y operativos de la institución con enfoque en la seguridad del cliente (7;9).

El Centro de Hematología y Oncología Rio Claro (CHORC), institución fundada en 1998, busca, a través de una cultura de calidad implementada con la mejora

continua de sus colaboradores y procesos internos, priorizar la atención humanizada y la asistencia integral, que permitan un diagnóstico y tratamiento de neoplasias efectivas y, con la participación y actuación de un equipo multidisciplinario, además de una retaguardia de personal administrativo altamente calificado (2).

La cultura de calidad implantada en la institución y difundida entre sus colaboradores, posibilitó el desarrollo de procesos, que culminaron con la consecución en 2018 del sello de acreditación con excelencia a través de la Organización Nacional de Acreditación (ONA). Sin embargo, la empresa sigue evolucionando, con el objetivo de mejorar y cumplir cada vez más su visión institucional de ser un centro de referencia en el tratamiento del cáncer para el Sistema de Salud de Rio Claro y región, ofreciendo servicios de calidad contrastada a través de profesionales capacitados, estructura física adecuada, trato humanizado y con responsabilidad socioambiental (2).

Entre las metodologías existentes, Accreditation Canada ofrece servicios de acreditación a organizaciones de servicios de salud nacionales e internacionales que se centran en la calidad de la atención al paciente. Ofrece el programa Qmentum, que opera en Brasil desde 2007 y se basa en una estructura de calidad compuesta por ocho dimensiones, a saber; enfoque poblacional, accesibilidad, seguridad, vida profesional, servicios orientados al cliente, continuidad de servicios, efectividad y eficiencia (8).

La acreditación Qmentum permite la agregación de fortalezas y oportunidades de mejora en las instituciones, con las denominadas Prácticas Organizacionales Requeridas (ROP) - en portugués, Práticas Organizacionais Requeridas - en su programa de acreditación. Los ROP son prácticas basadas en la evidencia que tienen como objetivo minimizar los riesgos y ayudar a mejorar la calidad y seguridad de los servicios de salud y se establecen de

acuerdo con áreas consideradas como objetivos para la seguridad del paciente (6). Una institución del sector salud con acreditación, cuenta con un compromiso pleno del equipo, a través del involucramiento de los gerentes que actúan en sinergia con la gestión de la calidad, transformando la calidad en un elemento esencial para el cumplimiento de la misión y visión estratégica de la empresa. En este escenario, la inserción de una acreditación internacional en una institución ya acreditada, dado el alto grado de madurez en los procesos, puede generar beneficios gerenciales explícitos, la mejora de la imagen organizacional y la búsqueda de la excelencia continua (5).

La acreditación QMentum combinada con una metodología ONA ya implementada en la institución, puede agregar una mayor notoriedad a la empresa en relación a los competidores del mercado, así como la consolidación de su misión y valores institucionales, con un servicio centrado en el paciente, favoreciendo el cumplimiento de su visión determinada en planificación estratégica, ser un referente del sistema de salud de la región en servicios de oncología.

2 OBJETIVO GENERAL

Analizar los requisitos necesarios para la implementación de la acreditación internacional Qmentum.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de requerimientos y desarrollar planes de acción que permitan incorporar la metodología QMentum en la rutina de la institución;
- Mejorar la calidad de la atención y ofrecer a los pacientes y acompañantes una atención centrada;
- Racionalizar costos y evitar desperdicios, buscando optimizar procesos, mediante una mejor evaluación del costo y efectividad de los sectores.
- Ofrecer a los gerentes un informe detallado sobre los beneficios logrados en los procesos internos, la experiencia del

paciente y el mejor uso de los recursos financieros en el período.

3 MATERIAL Y MÉTODO

La investigación de campo de este proyecto se desarrollará con base en el método de investigación acción realizado en el Centro de Hematología y Oncología de Rio Claro (CHORC), ubicado en el municipio de Rio Claro, Estado de São Paulo, Brasil y, acreditado con excelencia por ONA., y se llevará a cabo a través de las siguientes fases:

- 1- Realizar investigación-acción para el diagnóstico y planificación del proceso de implantación de la Acreditación Qmentum (3);
- 2- Análisis de requerimientos requeridos por Qmentum, de acuerdo al Manual disponible;
- 3- Diagnóstico de los requisitos necesarios para el cumplimiento de la metodología Qmentum;
- 4- Definición de estrategias y planes de acción;
- 5- Informe final presentado a los gerentes de la institución.

4 RESULTADOS

Los resultados presentados en este estudio se obtuvieron mediante el análisis de requisitos ya cumplidos en la institución, a través de la acreditación de nivel 3 de la

ONA existente (TABLA I) y, en comparación con los requisitos necesarios para obtener los diferentes niveles presentes en los manuales de Acreditación de Qmentum.

Dichas evaluaciones permitieron realizar un diagnóstico integral del escenario real de la institución antela incorporación de metodologías de acreditación internacional, que demandan mayor atención por parte de los administradores (TABLA II).

Los datos presentados, identificaron que la institución cumplió cerca del 80,68% de los requisitos necesarios para alcanzar el nivel Oro de la acreditación Qmentum, siendo los sectores de Oncología, Farmacia y Comisión de Control de Infecciones (CCI), los sectores con mayores necesidades de desarrollo de requisitos con 30, 27 y 24 requisitos respectivamente. Los requisitos no cumplidos por la institución están relacionados con las mejoras en los protocolos de atención, el intercambio del plan terapéutico entre el equipo multidisciplinario con metas definidas y el conocimiento de todo el equipo, así como la mejora continua en la relación con los pacientes y acompañantes en cuanto a la continuidad de la atención. Por otro lado, sectores como Laboratorio, Esterilización y Liderazgo, tienen una baja

TABLA I - Requisitos que cumple la institución CHORC.

Sector	Requisitos	Requisitos	Requisitos	TOTAL
	Nivel Golden	Nivel Platinum	Nivel Diamond	
Oncología	45	45	18	108
Laboratorio	96	58	12	166
Farmacia	66	40	14	120
CCI	44	11	12	67
Esterilización	82	20	05	107
Clinica Medica	53	52	23	128
Liderazgo	46	10	07	63
Atención ambulatoria	65	49	18	132
TOTAL	497	285	109	891

TABLA II - Requisitos no cumplidos por la institución CHORC.

Oncología	Requisitos	Requisitos	Requisitos	TOTAL
	Nivel Golden	Nivel Platinum	Nivel Diamond	
Laboratorio	30	26	20	76
Farmacia	03	03	01	07
CCI	27	14	03	44
Esterilización	24	02	02	28
Clinica Medica	05	04	0	09
Liderazgo	13	19	09	41
Atención ambulatoria	05	06	02	13
TOTAL	12	11	20	43
Oncología	119	85	77	281

necesidad de desarrollo de requisitos. A partir del diagnóstico realizado, se desarrollaron 280 planes de acción sectoriales que permitieron establecer metas y plazos para el cumplimiento de los requisitos faltantes y la futura implementación de la metodología de Acreditación Qmentum.

5 DISCUSIÓN

El uso de los requisitos de la metodología Qmentum sugeridos en este estudio, permitió enumerar con precisión las diferencias prácticas en la rutina de una institución que presta servicios oncológicos, de los requisitos practicados en los procesos internos, derivados de la acreditación nacional y sus ausencias en comparación con Qmentum, y la incorporación de esta nueva metodología a la rutina sumaría a la institución una mayor calidad de atención y experiencia del paciente, además de corroborar el tema de costo y efectividad, ofreciendo a través del concepto Triple Aim existente, un cambio de paradigma en la empresa, posibilitando llevar a cabo servicio de alta calidad y financieramente sostenible. La implementación de una metodología internacional permite fortalecer los conocimientos preexistentes en instituciones ya acreditadas y posibilita sumar nuevos servicios asistenciales, que de manera inmediata pueden impactar directamente a todos los actores involucrados en la línea de

atención, incluido el equipo multidisciplinario, pacientes y acompañantes sobre todo, por la sensación de mayor seguridad en los procesos que posibilitan la mitigación de riesgos y la ampliación de la atención, contribuyendo a otorgar una mejor experiencia para el paciente y el profesional. El aumento de la confianza del empleado con la institución, puede ser un factor decisivo para la implicación en los procesos internos y, en consecuencia, un servicio humanizado y de calidad, ya que la metodología aquí estudiada posibilita el empoderamiento de los profesionales en la toma de decisiones, atribuyendo compartieron responsabilidades, así como una mayor inversión en formación profesional y calidad de vida individual. Según Ferreira (4), los cambios en la cultura y clima organizacional de las instituciones de salud que adoptan metodologías internacionales, cambian las relaciones en la empresa, haciendo un ambiente más profesional y proactivo, pues los profesionales insertados en él, tienen el sentimiento de valorización y crecimiento profesional., dadas las numerosas acciones formativas y su participación en los procesos de toma de decisiones clínicas, asumiendo una mayor responsabilidad en el cuidado. Cabe mencionar que el nivel máximo de Acreditación Nacional confiere solo el 80% del nivel 1 de Qmentum, y al hacer una comparación con los otros niveles de

acreditación internacional, estas necesidades aumentan considerablemente, con un 32,98% de requisitos a desarrollar para Nivel 2 Platino y, 41,39% para Nivel 3 Diamante, siendo determinantes los sectores de mayor contacto con el paciente como Oncología, Farmacia y Atención Ambulatoria para el desarrollo de requisitos para niveles posteriores, lo que destaca además las diferencias en la metodología con respecto a la atención centrada en el paciente.

Tales requisitos que presentan una mayor necesidad de mejora, como el mencionado sector de Oncología, encuentran en la Acreditación Internacional Qmentum, una preocupación en cuanto a la Prestación de Servicios Oncológicos que van más allá de los protocolos de atención y la seguridad del paciente de manera colectiva, aportando una visión de atención focalizada. sobre las necesidades individuales de los clientes y sus familias, así como la formación e implicación de los profesionales en la ejecución de estos procesos, asegurando una mejor experiencia y mayor adherencia a los tratamientos propuestos.

Esta necesidad de una visión individualizada del paciente, sigue las observadas en el sector de Atención Ambulatoria, donde los planes de acción propuestos en esta investigación acción, tienen como objetivo facilitar el acceso de los pacientes a los servicios, así como una mayor implicación de los mismos en las decisiones de tratamiento. Por otro lado, los requerimientos observados en el sector de Farmacia, que necesitan desarrollo, apuntan a una mejor planificación de la asistencia farmacéutica, ofreciendo al equipo multidisciplinario, mayor seguridad en el manejo y control de los medicamentos adquiridos por la institución.

6 CONCLUSIÓN

La cultura de calidad que adquiere la institución, sumada a la reserva técnica e

intelectual presente, son determinantes para la búsqueda constante de mejoras orientadas principalmente a la atención basada en la evidencia, que impacten positivamente en el resultado clínico del paciente oncológico.

El diagnóstico que ofrece el presente estudio permitirá mejorar los procesos, independientemente de la implementación de una nueva acreditación internacional. En resumen, los datos obtenidos revelan que las instituciones acreditadas con el nivel 3 de la ONA en el país, pueden tener más del 80% de los requisitos cumplidos para obtener el nivel Gold de la Acreditación Qmentum, siendo que las diferencias existentes entre la metodología nacional e internacional en el atención centrada en el paciente, son los responsables de los requisitos a desarrollar.

7 BIBLIOGRAFÍA

- 1- ALÁSTICO, G.P; TOLEDO, J.C. Acreditação hospitalar: proposição de roteiro para implantação. Gest. Prod., 2013; 20, 4: 815-831.
- 2- CHORC. Missão, Visão e Valores. 2020. Disponible: <http://www.chorc.com.br>. [Acceso em 10 febrero 2020].
- 3- COUGHLAN, P; COGHLAN, D. Action research for operations management. International Journal of Operations & Production Management, 2002, 22: 220-240.
- 4- FERREIRA, A.M.D; OLIVEIRA, J.L.D; INOUE, K.C. Acreditação Internacional em Hospital Brasileiro: Perspectivas da Equipe Multiprofissional. Rev enferm UFPE on line, 2017; 11:5177-85.
- 5- FREIRE, E.M.R. Estratégias para manutenção do nível de certificação em um hospital Acreditado com Excelência. Tese (Doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Enfermagem.2017; 5-25.
- 6- MANUAL ACCREDITATION CANADA INTERNATIONAL. Required Organizational Practices. Handbook.2016; 2.
- 7- MANZO, B.F, BRITO, M.J.M, CORRÊA, A.R. Implications of hospital accreditation on

- the everyday lives of healthcare professionals. Rev. Esc. Enferm. USP. 2012;46: 388-94.
- 8- MITCHELL, J.I.; NICKLIN, W.; MACDONALD, B. The determinants of quality healthcare: implications for Canadian health leaders. Healthcare Management Forum, 2012; 25:138-141.
- 9- OLIVEIRA, J. N.C; MATSUDA, L.M. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. Esc Anna Nery 2016; 20:63-69.
- 10- RODRIGUES, M. C. et al. Qualidade e acreditação em saúde. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011; 152.
- 11- TERRA, J.D.R; BERSSANETI, F.T. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde. O mundo da Saúde, São Paulo- 2017; 41:11-17
- 12- VIANA, M.F. Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde.2011; 6: 35-45.