

HERRAMIENTAS Y PROCEDIMIENTOS DEL CIRFS

**BÖGEDAM DE DEBUCHY, Astrid María Cristina; DEBUCHY,
Astrid María; MARTÍNEZ, Valeria Alejandra; VIQUEIRA, Pablo**
am_debuchy@yahoo.com.ar

Centro de Investigación en Planeamiento del Recurso Físico
en Salud CIRFS

Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo FADU
Universidad de Buenos Aires UBA

Resumen

El Centro de Investigación en Planeamiento del Recursos Físicos en Salud, de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires CIRFS/FADU/UBA fue creado en el año 1979 en el ámbito de la Secretaría de Investigación y Posgrado de la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la Universidad de Buenos Aires, contando con el apoyo de la Organización Mundial de la Salud OMS y la Oficina Sanitaria Panamericana OPS/OMS, y la cooperación técnica financiera de la Fundación W. K. Kellogg.

EL CIRFS desarrolla programas de Investigación, Docencia, Información y Cooperación Técnica, con un carácter eminentemente interdisciplinario e interinstitucional y en estrecha coordinación e intercambio con otros Centros de Investigación y Estudio, nacionales e internacionales, de carácter público, privado y de la seguridad social.

La presentación que se desarrolla a continuación se enmarca dentro del proyecto

de Investigación UBACyT 2018 - 2020
“Certificación del Recurso Físico en Salud de
Servicios de Establecimientos Acreditados”,
fue presentada con motivo de las Jornadas
de Investigación Si + Herramientas de las
Secretaría de Investigación, de la Facultad
de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de la
Universidad de Buenos Aires en el mes
noviembre de 2020.

Palabras clave:

Calidad, Acreditación, Certificación, Evaluación,
Herramientas

Introducción

El CIRFS ha priorizado en el Área de Investigación el desarrollo de una
instrumento - herramienta para la Evaluación de la Calidad del Recurso Físico
de Servicios de Salud, a través de los Manuales de Certificación. El CIRFS ha
detectado la ausencia de una herramienta de Certificación que permita una vez
Acreditado el establecimiento Evaluar la Calidad del Recurso Físico de los
Servicios de Salud.

El Instituto Tecnológico para la Acreditación de Establecimientos de Salud
(ITAES), reconocido como Instituto de Acreditación Internacional por la
International *Society for Quality in Health Care (ISQua)* ha colaborado con este
trabajo de investigación, razón por la cual se firmó un convenio de
Cooperación Técnica entre la Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo de
la Universidad de Buenos Aires y dicha institución.

Antecedentes

El proyecto de Investigación UBACyT 2018-2020 es la continuación de los
proyectos de Investigación UBACyT 2011 - 2014 “Garantía de Calidad del
Recurso Físico en Salud” y UBACyT 2014 - 2017 “Condicionantes de Calidad
para la Acreditación del Recurso Físico en Salud”. CIRFS/FADU/UBA.

Proyecto UBACYT 2011 - 2014

Garantía de Calidad del Recurso Físico en Salud

En este proyecto el CIRFS estableció como objetivo el desarrollo de indicadores para la Garantía de Calidad del Recurso Físico en Salud, así como su aplicación y evaluación en “escenarios” urbanos, en el planeamiento de unidades de salud. El proyecto contó con la participación de los alumnos de la Carrera de Especialización en Planeamiento del Recurso Físico en Salud FADU/UBA.

El marco conceptual de este proyecto se conformó a partir del aporte de las diferentes Instituciones y Agencias, Nacionales e Internacionales mediante los documentos más representativos sobre la temática de Calidad del Recurso Físico en Salud: Centro de Investigación en Planeamiento del Recurso Físico en Salud (CIRFS), Programa Nacional de Garantía de Calidad (PNGC), Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), *American Institute of Architects (AIA)*, *Kaiser Permanente (KP)*, *International Standard Organization (ISO)*, *Joint Commission International (JCI)*, e *International Society for Quality in Healthcare (ISQUA)*.

Se adoptaron para la investigación, diferentes escenarios representados por Establecimientos de Salud, a nivel nacional e internacional. A Nivel Nacional se seleccionó el Hospital Dr. Teodoro Álvarez, del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, y a Nivel Internacional, un establecimiento del Programa del *Public Health Commission, Boston*, con la participación del *Institute on Urban Health Research and Practice, Bouvé College of Health Sciences, Northeastern University, Boston, Massachusetts, EE UU*.

El principal logro alcanzado por el Proyecto fue la introducción, en el escenario de la “Calidad de la Atención de Salud”, de la figura del Recurso Físico en Salud, como condicionante y soporte para lograr o alcanzar esa “Calidad”.

Como resultado de la investigación se reconocieron las Variables de Calidad del Recurso Físico en Salud que condicionan y colaboran con la Calidad de la Atención de Salud:

1. Participación Interdisciplinaria
2. Mejora Continua de la Calidad de Atención de Salud
3. Integralidad
4. Accesibilidad
5. Funcionalidad
6. Flexibilidad
7. Humanización
8. Sustentabilidad
9. Seguridad
10. Conservación

11. Desarrollo de Estándares de Calidad para la Atención de Salud
12. Elaboración de Indicadores de Calidad en la Atención de Salud

Estas doce Variables plantean una caracterización, ponderación y/o impacto acorde a los diferentes servicios de Atención de Salud.

Proyecto UBACYT 2014 - 2017

Condicionantes de Calidad para la Acreditación del Recurso Físico en Salud

Este proyecto de investigación es la continuación del Proyecto UBACyT 2011-2014.

A partir de la “Acreditación de Establecimientos de Salud”¹ el CIRFS comienza a desarrollar en conjunto con el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES) la “Certificación de Servicios de Salud”.

Se avanza primeramente con el estudio de un “Manual Preliminar de Certificación de un Servicio”, para lo cual se seleccionó el Servicio de Atención Ambulatoria Programada (Consulta Externa) debido a su gran impacto y demanda en respuesta a las nuevas políticas de salud y al trabajo en Red de los Servicios de Salud.

Partiendo del reconocimiento de los resultados del Proyecto UBACyT 2011-2014, se buscó investigar cuáles eran las condicionantes que deben plantearse para la Certificación de la Calidad del Recurso Físico en Salud.

Proyecto UBACYT 2018 - 2020

Certificación del Recurso Físico en Salud de Servicios de Establecimientos Acreditados

Para el desarrollo de este Proyecto el CIRFS tomó como antecedente el Manual Preliminar de Certificación del Servicio de Atención Ambulatoria Programada (Consulta Externa), se utiliza su estructura y se aplica como base para el estudio de dos nuevos Servicios de Salud de gran dinámica tecnológica: Centro Quirúrgico y Unidad de Terapia Intensiva.

¹ Acreditación de Establecimientos de Salud. Def: Es una forma de evaluación del funcionamiento de los establecimientos de salud, para lograr que los usuarios reciban una atención de mejor calidad: oportuna, completa, segura y con trato amable; la cual se verifica por un equipo de evaluadores externos al establecimiento.

Objetivos Generales

El objetivo principal de este proyecto es la elaboración de Manuales de Certificación de los Servicios de Centro Quirúrgico y Unidad de Terapia Intensiva.

Objetivos Específicos

Los objetivos específicos se alinean y explicitan en la aplicación de la metodología implementada para el desarrollo de un Manual de Certificación para un Servicio de Salud.

-La Aplicación y prueba de los Documentos Preliminares en Establecimientos Acreditados.

- La Publicación del Manual de Certificación del Recurso Físico en Salud en conjunto con el Instituto Tecnológico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES).

- La Formación del Recurso Humano para la aplicación del Manual de Certificación del Recurso Físico en Salud en conjunto con el Instituto Tecnológico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES).

Metodología

En el desarrollo de una metodología de planeamiento del Recurso Físico en Salud se requiere el diseño de modelos que interaccionan en los planos: referencial, de observación, teórico, de propuesta e implementación según etapas que dependerán de la finalidad perseguida, la delimitación de un modelo observado, modelo propuesta, modelo de implementación y modelo teórico.

En la metodología propuesta en este Proyecto se plantea la interacción de dos modelos: Modelo Normalizado y Modelo Observado.

Desarrollo de la Investigación

a) Para la conformación del Modelo Normalizado (MN) se utilizan los resultados del proyecto de investigación UBACYT 2011 – 2014 donde se reconocen las doce Variables que califican la Calidad del Recurso Físico en Salud.

Como parte del desarrollo del Modelo Normalizado (MN) para el Centro Quirúrgico y la Unidad de Terapia Intensiva, se realiza primeramente una ponderación, donde se le asigna un valor porcentual a cada Variable, observando y determinando su impacto en la Calidad del Recurso Físico del Servicio estudiado (Figura 1 y Figura 2).

FIGURA 1:

TABLA DE PONDERACIÓN DE VARIABLES MODELO NORMALIZADO, CENTRO QUIRÚRGICO

| CENTRO QUIRURGICO | M.N. |
|-------------------------------------|------|
| 1. PARTICIPACION INTERDISCIPLINARIA | 5% |
| 2. MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD | 12% |
| 3. INTEGRALIDAD | 10% |
| 4. ACCESIBILIDAD | 9% |
| 5. FUNCIONALIDAD | 11% |
| 6. FLEXIBILIDAD | 10% |
| 7. HUMANIZACION | 11% |
| 8. SUSTENTABILIDAD | 9% |
| 9. SEGURIDAD | 8% |
| 10. CONSERVACION | 7% |
| 11. DESARROLLADORES DE ESTANDARES | 3% |
| 12. ELABORACIÓN DE INDICADORES | 5% |
| | 100% |

Fuente: Manuales de Certificación Centro Quirúrgico CIRFS/FADU/UBA

FIGURA 2:

TABLA DE PONDERACIÓN DE VARIABLES MODELO NORMALIZADO, UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA

| UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA | M.N. |
|-------------------------------------|-------------|
| 1. PARTICIPACION INTERDISCIPLINARIA | 5% |
| 2. MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD | 12% |
| 3. INTEGRALIDAD | 10% |
| 4. ACCESIBILIDAD | 9% |
| 5. FUNCIONALIDAD | 12% |
| 6. FLEXIBILIDAD | 10% |
| 7. HUMANIZACION | 10% |
| 8. SUSTENTABILIDAD | 9% |
| 9. SEGURIDAD | 8% |
| 10. CONSERVACION | 7% |
| 11. DESARROLLADORES DE ESTANDARES | 3% |
| 12. ELABORACIÓN DE INDICADORES | 5% |
| | 100% |

Fuente: Manuales de Certificación Unidad Terapia Intensiva CIRFS/FADU/UBA

b) Para la delimitación del Modelo Observado (MO) se analiza un Establecimiento de Salud Acreditado seleccionado en conjunto con el Instituto Tecnológico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), se seleccionan dos servicios a evaluar: Centro Quirúrgico y Unidad de Terapia Intensiva.

Como parte del trabajo de investigación se llevan a cabo entrevistas con directivos, jefes de servicios, consultas con responsables del área de arquitectura y mantenimiento, se realizan estudios de planos y relevamiento in situ, estas actividades fueron desarrolladas por Investigadores del CIRFS.

Los pasos a seguir para la recolección de datos se alinean con la metodología. Se estudian los requerimientos de cada una de las Variables del Modelo Normalizado (MN), se vuelca en la matriz de trabajo toda la información

disponible, se analizan paso a paso la caracterización de cada uno de los requerimientos, se observa si esta caracterización es aplicable en el Modelo Observado (MO) en estudio, se hace una valorización porcentual de cada uno de estos pasos, el resultado final es valorización de cada una de las Variables.

Como ejercicio final se realiza la contrastación del Modelo Normalizado (MN) con el Modelo Observado (MO), donde se observa el diferencial impacto de cada una de las Variables.

A continuación, se presentan los resultados de esa interacción, Contrastación Centro Quirúrgico (Figura 3A y Figura 3B) y Contrastación Unidad de Terapia Intensiva (Figura 4A y Figura 4B).

FIGURA 3A:

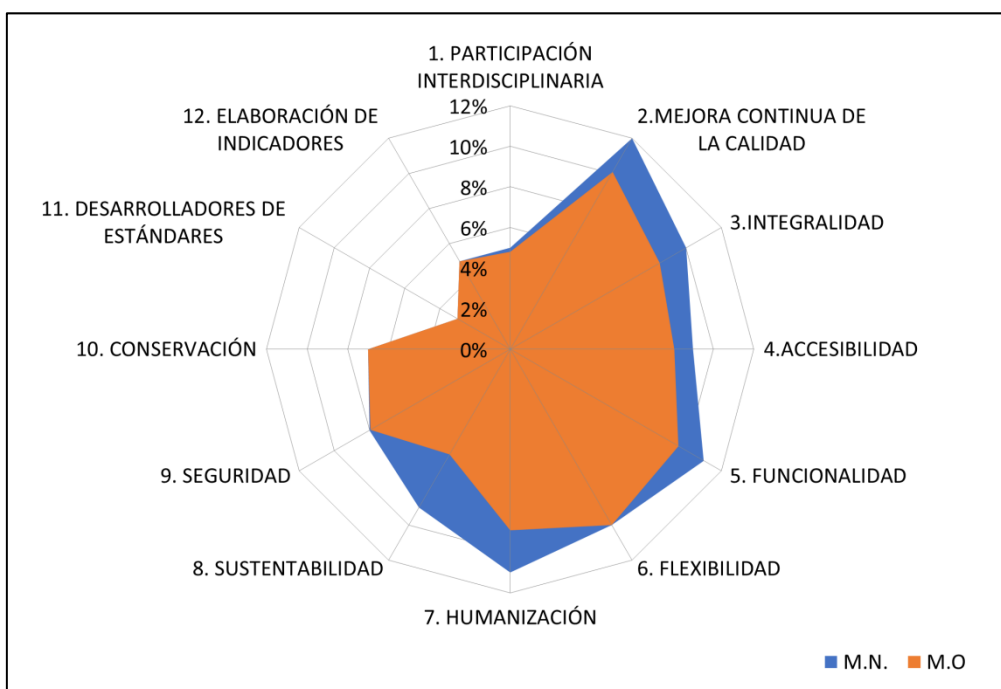
TABLA DE CONTRASTACION MODELO NORMALIZADO Y MODELO OBSERVADO, CENTRO QUIRURGICO

| CENTRO QUIRURGICO | M.N. | M.O |
|-------------------------------------|-------------|--------------|
| 1. PARTICIPACION INTERDISCIPLINARIA | 5% | 4.8% |
| 2. MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD | 12% | 10.1% |
| 3. INTEGRALIDAD | 10% | 8.5% |
| 4. ACCESIBILIDAD | 9% | 8.1% |
| 5. FUNCIONALIDAD | 11% | 9.6% |
| 6. FLEXIBILIDAD | 10% | 10.0% |
| 7. HUMANIZACION | 11% | 8.9% |
| 8. SUSTENTABILIDAD | 9% | 6.0% |
| 9. SEGURIDAD | 8% | 7.9% |
| 10. CONSERVACION | 7% | 7.0% |
| 11. DESARROLLADORES DE ESTANDARES | 3% | 3.0% |
| 12. ELABORACIÓN DE INDICADORES | 5% | 5.0% |
| | 100% | 88.9% |

Fuente: Manuales de Certificación Centro Quirúrgico CIRFS/FADU/UBA

FIGURA 3B:

IMAGEN SOMBRA DE CONTRASTACION MODELO NORMALIZADO Y MODELO OBSERVADO, CENTRO QUIRURGICO



Fuente: Manuales de Certificación Centro Quirúrgico CIRFS/FADU/UBA

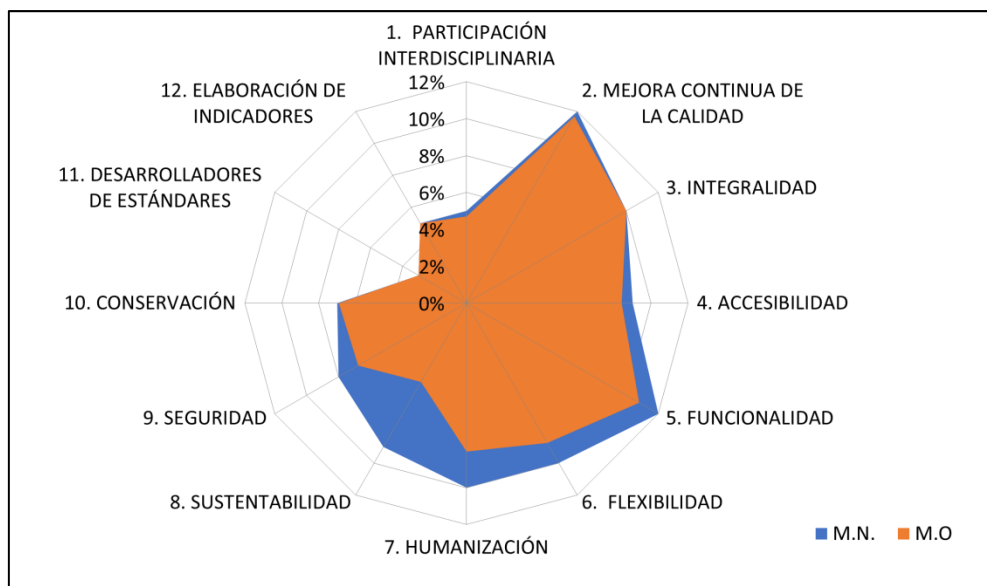
FIGURA 4A:

**TABLA DE CONTRASTACION MODELO NORMALIZADO Y MODELO OBSERVADO,
UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA**

| UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA | M.N. | M.O |
|-------------------------------------|------|-------|
| 1. PARTICIPACION INTERDISCIPLINARIA | 5% | 4.7% |
| 2. MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD | 12% | 11.7% |
| 3. INTEGRALIDAD | 10% | 10% |
| 4. ACCESIBILIDAD | 9% | 8.4% |
| 5. FUNCIONALIDAD | 11% | 10.8% |
| 6. FLEXIBILIDAD | 10% | 8.8% |
| 7. HUMANIZACION | 11% | 8% |
| 8. SUSTENTABILIDAD | 9% | 4.9% |
| 9. SEGURIDAD | 8% | 6.8% |
| 10. CONSERVACION | 7% | 6.9% |
| 11. DESARROLLADORES DE ESTANDARES | 3% | 3% |
| 12. ELABORACIÓN DE INDICADORES | 5% | 5% |
| | 100% | 89% |

Fuente: Manuales de Certificación Unidad Terapia Intensiva CIRFS/FADU/UBA

FIGURA 4B: IMAGEN SOMBRA DE CONTRASTACION MODELO NORMALIZADO Y MODELO OBSERVADO, UNIDAD DE TERAPIA INTENSIVA



Fuente: Manuales de Certificación Unidad Terapia Intensiva CIRFS/FADU/UBA

Las Tablas de Contrastación del Modelo Normalizado (MN) y el Modelo Observado (MO) de los dos Servicios y su correspondiente imagen gráfica de sombra nos permiten observar los diferentes valores de las Variables en cada Servicio y a su vez observar las semejanzas y diferencias entre los mismos.

Conclusiones y Comentarios Finales

Las herramientas son fundamentales para el CIRFS en la transmisión de conocimiento como elemento de capacitación y evaluación tanto en la docencia como en la investigación.

Se ha observado en el Proyecto UBACYT 2018 - 2020 Certificación del Recurso Físico en Salud de Servicios de Establecimientos Acreditados llevado a cabo por investigadores del CIRFS bajo la dirección de la Prof. Consulto Arq. Astrid M. C. Bögedam de Debuchy, cómo las herramientas de investigación son esenciales para la representación, desarrollo y síntesis de estos conceptos.

El trabajo de investigación contó con la importante colaboración del Dr. Ricardo Herrero, Director General del El Instituto Tecnológico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES) incansable impulsor de la Mejora Continua de la Calidad.

Las herramientas y procedimientos utilizados en los proyectos de investigación deben posibilitar su ajuste para dar respuesta a una situación determinada. Los casos antes descriptos de la Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud en los Manuales de Certificación de Atención Ambulatoria Programada, Centro Quirúrgico y Unidad de Terapia Intensiva son un ejemplo de esta afirmación.

Si bien se trata de un proyecto en desarrollo, los resultados de la contrastación muestran claramente la importancia de las Variables de Calidad del Recurso Físico en Salud, proseguirán a este estudio nuevos pasos de ajuste y prueba de las herramientas de estudio.

Teniendo siempre como norte la Calidad de los Servicios, es fundamental en estos momentos de grandes cambios contar con las debidas herramientas que posibiliten la necesaria flexibilidad para dar respuesta a nuevos desafíos; esto es esencialmente importante en estos tiempos de Pandemia de Coronavirus.

En la docencia y en la investigación las herramientas facilitan, explican, sintetizan y proporcionan un medio para cuestionar, estudiar, debatir y reflexionar nuestra realidad.

CIRFS/FADU/UBA 2020

Bibliografía

Centro de Investigación en Planeamiento del Recurso Físico en Salud, Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, Universidad de Buenos Aires, CIRFS-FADU-UBA (1990): "Fichas Técnicas sobre el Recurso Físico en Salud. Espacio, Equipamiento e Instalaciones según Tecnología". Edición y Publicación Fundación W.K. Kellogg, Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud OPS/OMS. Buenos Aires. Argentina.

Centro de Investigación en Planeamiento del Recurso Físico en Salud, Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo, Universidad de Buenos Aires, CIRFS-FADU-UBA (1990/2010): Guías para el Desarrollo del Recurso Físico en Salud. Edición y Publicación Organización Mundial de la Salud / Organización Panamericana de la Salud OPS/OMS. Washington D.C. EE UU.

Material Online

American Institute of Architects (AIA), <https://www.aia.org/>

Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), <https://www.itaes.org.ar/Inicio.aspx>

International Standard Organization (ISO), <https://www.iso.org/home.html>

International Society for Quality in Healthcare (ISQUA), <https://www.isqua.org/>

Joint Commission International (JCI),
<https://www.jointcommissioninternational.org/en/>

Kaiser Permanente (KP), <https://healthy.kaiserpermanente.org/>

Manuales de Acreditación Instituto Técnico para la Acreditación de
Establecimientos de Salud (ITAES).

<https://www.itaes.org.ar/ManualesDeAcreditacion.aspx>

Programa Nacional de Garantía de la Calidad de la Atención Médica (PNGC),
Ministerio de Salud de la Nación (MNS).

<https://www.argentina.gob.ar/salud/calidadatencionmedica>