

**PROCESO DE  
RECONOCIMIENTO COMO  
“ESTABLECIMIENTOS DE SALUD  
COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD”**

**DNCSSyRS – Marzo 2021**



**Ministerio de Salud  
Argentina**

## a) Introducción

Dada la variabilidad que existe en nuestro país en cuanto a la calidad en la provisión de servicios, el Ministerio de Salud de la Nación a través de la Subsecretaría de Calidad Regulación y Fiscalización y la Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria han definido establecer y otorgar un reconocimiento a aquellas instituciones que demuestren compromiso e iniciativas en pos de la mejora de la calidad de atención, a partir de una revisión de las buenas prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud.

Las buenas prácticas refieren a aquellas acciones o intervenciones que responden a las necesidades de salud de las personas, relacionadas a estrategias de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, recuperación y rehabilitación basada en el mejor conocimiento científico; que hayan demostrado ser efectiva, contribuyan a resultados positivos en ámbitos clínicos, de gestión y sean de valor para los usuarios. Los requisitos de buenas prácticas son un complemento indispensable de los sistemas de gestión.

Las evaluaciones de calidad en el sector salud, y la definición de sus criterios y estándares fueron diseñadas para fomentar el mejoramiento continuo y los procesos centrados en la vida, la salud y la seguridad de los pacientes.

Desde la DNCSSYRS se busca identificar y reconocer, tanto en el ámbito público, como privado y de la seguridad social, a las instituciones cuyos equipos de conducción y personal de salud hayan iniciado el camino hacia esta mejora permanente, en una cultura de calidad y seguridad en la atención de salud.

Entendiendo que las instituciones pueden encontrarse en diferentes instancias de desarrollo en esta modalidad de gestión, se contemplan todos los grados de avance, dado que se trata de un continuo. Este reconocimiento como establecimiento Comprometido con la Calidad no debe ser un “punto de llegada”, sino más bien un proceso en sí mismo, e independientemente de que una institución alcance los niveles necesarios para ser considerado en la categoría más avanzada.

## b) ¿Cómo se inicia el proceso? ¿Cuáles son los requisitos?

Para iniciar el proceso de reconocimiento el establecimiento interesado, deberá realizar una solicitud a la Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria, quien junto a su contraparte jurisdiccional de calidad hará una valoración general del establecimiento y del cumplimiento de buenas prácticas para considerar si el mismo alcanza los estándares mínimos requeridos en las categorías propuestas.

Para solicitar este reconocimiento el establecimiento se deberá realizar los siguientes puntos:

1. Comunicación a autoridades sanitarias nacionales, Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria (DNCSSYRS).
2. Realización de la “Autoevaluación de buenas prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud”.
3. Revisión por parte de autoridades nacionales (DNCSSYRS) articulando con las autoridades locales, los resultados de la autoevaluación realizada por la institución.
4. Elaboración de un informe final por parte del equipo técnico evaluador con la categoría asignada según la revisión de la autoevaluación (avanzado, intermedio o inicial) y las características del establecimiento.
5. Comunicación desde la DNCSSYRS por nota formal tanto a las autoridades de la institución reconocida como a las autoridades sanitarias locales los resultados de la revisión y podrá acercarles las sugerencias de mejora según corresponda.
6. Incorporación de una distinción especial en el REFES para el establecimiento.

### **1. Comunicación a autoridades sanitarias nacionales, Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria (DNCSSYRS).**

La institución interesada podrá solicitar el reconocimiento a la Dirección Nacional de Calidad en Servicios de Salud y Regulación Sanitaria (DNCSSYRS), poniendo a su vez en conocimiento a la instancia correspondiente de nivel jurisdiccional.

Para ello se deberá enviar una nota formal firmada por la autoridad máxima de la institución dirigida a las autoridades nacionales (DNCSSYRS) [sinecas@msal.gov.ar](mailto:sinecas@msal.gov.ar) indicando el interés por ser reconocido como Establecimiento Comprometido con la Calidad. En la misma, se deberá dejar constancia además del cumplimiento de los requisitos de habilitación del establecimiento o equivalente<sup>1</sup> (punto 1.1. Herramienta para la autoevaluación de buenas prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud).

A partir de la solicitud recibida la DNCSSYRS se pondrá en comunicación con la contraparte jurisdiccional para coordinar de manera conjunta el progreso de la solicitud y la asistencia técnica de ser necesaria.

---

<sup>1</sup> - Identificación, tipología y categoría según normativa vigente (REFES). Descripción de datos referentes a la estructura, servicios y recursos del establecimiento.

- Plano del establecimiento o croquis con destinos y medidas, incluyendo instalaciones de agua y desagüe, instalaciones de electricidad (y sistemas de suministro de energía eléctrica de emergencia) e instalaciones de gas cumplimentando los requisitos de los códigos de construcción y reglamentos técnicos aplicables a cada una de las mismas.

-Identificación de Director o autoridad máxima responsable.

- Nómina de profesionales registrados en REFEPS -Plan de emergencia y evacuación para eventos de naturaleza potencialmente peligrosa.

-Si poseen servicios de radiología, tomografía computada, diagnóstico por imágenes, equipamiento de kinesiología, y/o láser, deberán presentar su habilitación.

## 2. Realización de la “Autoevaluación de buenas prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud”.

El proceso de reconocimiento se basa en la Autoevaluación de buenas prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud, que pueden realizar de manera independiente los establecimientos de salud, y ofrece la posibilidad de una mirada hacia adentro sobre los procesos propios de la institución y la identificación de fortalezas y oportunidades de mejora.

La DNCSSYRS articulará con las autoridades sanitarias jurisdiccionales y las autoridades de la institución los pasos a seguir, para acceder al instrumento y para el envío de las respuestas.

Todos los datos relevados por una institución y enviados a las autoridades nacionales se mantendrán en confidencialidad dentro del equipo técnico respetando en todos sus términos a la Ley 25.326. Los miembros del mencionado equipo se comprometerán a no difundir en forma parcial o total las observaciones o resultados obtenidos durante ni al final de la revisión a terceras partes no involucradas en el proceso. La confidencialidad de la información incluye, pero no se limita a: datos institucionales, eventos ocurridos en la institución y personal consultado.

## 3. Revisión por parte de autoridades nacionales (DNCSSYRS) de los resultados de la autoevaluación realizada por la institución.

Para considerar un establecimiento comprometido con las Buenas Prácticas, se conforman tres categorías:

**AVANZADO:** (I) imprescindibles; 100% Respuesta SI  
(N) necesarios y (R) recomendables;  $\geq 70\%$  NM o SI, para cada una de las cuatro dimensiones.

**INTERMEDIO:** (I) imprescindibles;  $\geq 80\%$  Respuesta SI, el resto NM  
(N) necesarios y (R) recomendables;  $\geq 50\%$  NM o SI, para cada una de las cuatro dimensiones.

**INICIAL:** (I) imprescindibles; 50% Respuesta SI

**ACLARACIÓN:** En el caso que las diferentes dimensiones tengan resultados disímiles, la categorización del establecimiento será realizada con la calificación de la dimensión de menor categoría.

En esta instancia se podrá solicitar documentación respaldatoria, y/u otro tipo de aclaraciones acerca de las respuestas consignadas en la autoevaluación.

#### **4. Elaboración por parte del equipo técnico evaluador de un informe final con la categoría asignada según la revisión de la autoevaluación (avanzado, intermedio o inicial) y el establecimiento en general.**

El equipo evaluador del nivel nacional, realizará un informe que resuma el proceso de revisión de la solicitud, el análisis de la autoevaluación y la documentación respaldatoria del establecimiento. En el mismo se asignará la categoría asignada según el resultado.

#### **5. Comunicación desde la DNCSSYRS por nota formal tanto a las autoridades de la institución reconocida como a las autoridades sanitarias locales los resultados de la revisión y podrá acercarles las sugerencias de mejora según corresponda.**

Con la información recibida y cotejada, el DNCSSYRS procederá a enviar una nota formal tanto a las autoridades de la institución reconocida como a las autoridades sanitarias locales a los efectos de informarles sobre los resultados de la revisión.

El reconocimiento como establecimiento Comprometido con la Calidad no debe ser considerado un “punto de llegada”, sino un proceso en sí mismo que requiere de la revisión permanente del trabajo llevado a cabo. Independientemente de que una institución alcance los niveles necesarios para ser considerado en la categoría Avanzado, siempre que se considere oportuno, el equipo técnico podrá hacer llegar sugerencias de mejora a la institución.

En función de los diferentes aspectos identificados con necesidad de mejora, o cumplimiento parcial, se promoverá el desarrollo de un plan de mejora y planificación de una nueva evaluación, con la asistencia técnica de la DNCSSYRS y las áreas competentes jurisdiccionales.

En este contexto la capacitación permanente de personal existente y el nuevo, la revisión y actualización de la política institucional, el monitoreo de los procesos de atención institucional y el cumplimiento de las prácticas serán parte de las actividades a implementar o continuar. Las mismas además invitan a pensar cuales son las necesidades y ponen en agenda cuales son las condiciones para iniciar un eventual proceso de acreditación y/o certificación cuando la institución así lo decida.

#### **6. Incorporación de una distinción especial en el REFES para el establecimiento.**

El Registro de la Red Federal de Establecimientos de Salud, incluirá en este caso una distinción especial, indicando el reconocimiento como Establecimiento comprometido con la calidad y el nivel alcanzado según la evaluación.

*Alcance del reconocimiento.* El reconocimiento como establecimiento Comprometido con la Calidad tendrá una validez de 2 años a partir de la fecha de notificación a la institución solicitante. No obstante, el establecimiento podrá optar, si lo considera oportuno, por una nueva solicitud luego de 6 meses de transcurrida la evaluación previa.

[argentina.gob.ar/salud](https://argentina.gob.ar/salud)



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2021 - Año de Homenaje al Premio Nobel de Medicina Dr. César Milstein

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

**Referencia:** EX-2021-20706237- -APN-DD#MS - PROCESO DE RECONOCIMIENTO ESTABLECIMIENTOS DE SALUD COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 6 pagina/s.