



## Enseñanzas que nos deja la acreditación del Hospital por la Joint Commission

Luego de 161 años de existencia, nuestro Hospital decidió que estaba en condiciones de comenzar un riguroso proceso de acreditación externa que le permitiera demostrar no solo que puede lograr estándares de altísimo nivel de cuidado y seguridad, sino además superarlos a lo largo del tiempo.

Los procesos de acreditación de este tipo, con su gestión de la calidad y seguridad en la labor asistencial, docente, investigativa y de documentación; su adopción de una cultura organizacional a partir del aprendizaje de los errores (asistenciales o administrativos), el ejercicio del respeto a la dignidad y el empoderamiento del paciente y su familia (ejes de nuestra labor) logran reforzar la confianza de los pacientes y de los miembros del hospital en la institución.

Durante la acreditación fuimos aprendiendo la importancia de trabajar con enfoque sistémico, buscando la apertura transversal, la gestión de trabajo en equipo y la integración de los líderes grupales con aquellos que están en la primera línea de trabajo, así como la importancia de brindar reconocimientos, incentivos (individuales o colectivos) y establecer metas a corto, mediano y largo plazo, e indicadores para su seguimiento y periódica evaluación, a fin de ayudar e incentivar a todos los que nos desempeñamos en nuestro hospital, a efectuar mayores y mejores tareas, trabajar en equipo e identificarnos con nuestra organización sintiendo que cada uno de nosotros es una pieza clave para el logro de los objetivos institucionales. Este proceso genera un círculo virtuoso dentro de la organización, en el cual el trabajo en equipo, las decisiones y acciones realizadas con calidad son un beneficio para todos. El gran desafío es gestar una nueva cultura, un cambio en nuestro quehacer habitual, optimizando los procesos y realizando nuestras actividades con calidad, siendo capaces así de volver más humanos y eficaces nuestros esfuerzos.

Debemos reconocer que estamos en los albores del conocimiento de lo que es calidad, para qué sirve y cuál es su finalidad; que trabajar con calidad facilitará nuestro quehacer, disminuyendo la probabilidad de errores, mejorando la seguridad de nuestros pacientes, obteniendo más eficiencia y satisfacción para el paciente, comprendiendo que al mejorar el trato al usuario mayor será el beneficio personal y el reconocimiento por parte de los pares en nuestra área laboral, lo que aumenta nuestra autoestima convirtiéndose en una espiral de estímulo. El actual desafío es poder crear y desarrollar esa cultura de cambio, la que posibilitará que las acciones de mejora fluyan de una manera ordenada dentro de la organización y que cada vez sean más las personas involucradas en su gestión, ya que ellas se posicionarán sobre oportunidades de cambio identificadas por las áreas de terreno, multiplicando el entretendido de actores de cambio y conformando entonces una estructura sustentable.

**Dirección Médica**  
**Coordinación de Internación**  
**Unidad de Calidad**  
Hospital Italiano de Buenos Aires