

ACCREDITATION CANADA

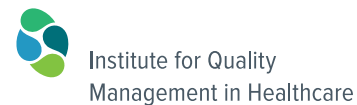
HACE LA DIFERENCIA



Nombre: **Dra. Nyreen Colmenares**
Título: *Responsable de Programas Internacionales*
HSO & Accreditation Canada



Nombre **Dra. Guadalupe Ormaza**
Título: *Asesora y Evaluadora Internacional de Sistemas de Salud*
HSO & Accreditation Canada





Objetivos de la reunión

1. El rol de Accreditation Canada
2. Estándares y procesos de acreditación internacional para empresas dedicadas a la atención médica
3. Beneficios de la acreditación para organizaciones de salud
4. Experiencias reales de organizaciones internacionales que mantienen programas de Accreditation Canada





Atención más segura. Un mundo más saludable.

Nuestra visión



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA



Copyright © 2025 HSO and Accreditation Canada. All rights reserved.

Quiénes somos

Salud impulsada por personas



Health Standards Organization (HSO) es una organización mundial que desarrolla estándares, programas de evaluación y soluciones para la mejora de la calidad

HSO es la única organización de desarrollo de estándares designada oficialmente y dedicada a la salud y los servicios sociales en Canadá.



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA

Accreditation Canada (AC) es el organismo líder en Canadá en acreditación de sistemas de salud, con más de 65 años de experiencia en la implementación de una amplia gama de programas de evaluación de alto impacto para organizaciones de salud y servicios sociales.



Institute for Quality
Management in Healthcare

El Institute for Quality Management in Healthcare (IQMH) alberga un Centro Especializado y acreditado internacionalmente para Pruebas de Competencia que contribuye a mejorar la seguridad y la exactitud de pruebas de laboratorio y los servicios de diagnóstico.



1,000+

Expertos en la materia

40+

países

14,000+

Localidades que utilizan
nuestros programas



Nuestros Programas | 40+ Países → 14,000+ Localidades → 50M Vidas

Acreditación Qmentum Global

- Sistemas de Salud
- Atención Primaria
- Hospitales & Posaguda
- Cuidados a Largo Plazo, Cuidados Domiciliarios, Servicios Comunitarios
- Servicios Médicos de Emergencia

Certificados de Especialidad

- Accidente Cerebrovascular
- Atención Centrada en las Personas
- Índice de Madurez de Atención Integrada
- Rutas del Paciente

Servicios de Asesoría

- Proyectos del Sistema de Salud
- Fortalecimiento de Capacidades
- Financiamiento Multilateral
- Proyectos de Agencias



Acreditación de Laboratorios & Centros de Diagnóstico

- (En base a ISO 15189:2022) & Pruebas de Competencia

Acreditación de Centros Especializados Extrahospitalarios

- Centros Médicos y Quirúrgicos Independientes, Clínicas Dentales y Ecocardiografía (EQI)

Acreditación Educativa

- 18 Profesiones de Salud
- 250 Programas



Ejes de Cambio

Contamos con tres ejes principales de cambio que nos permiten ser un catalizador para una atención segura y de alta calidad.



Estándares



Programas de
Evaluación



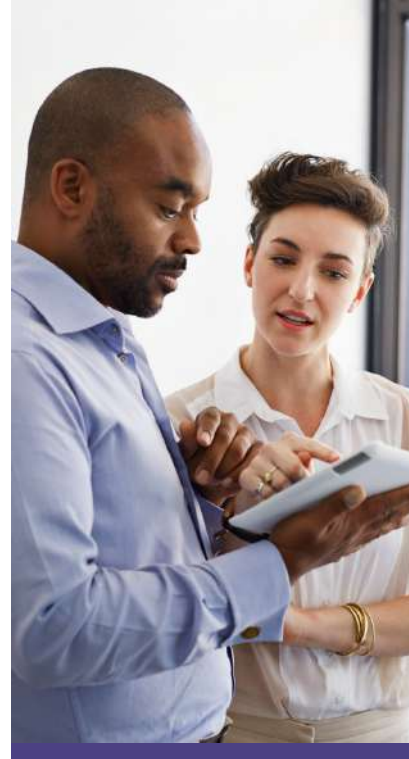
Aprendizaje y Desarrollo
de Capacidades

Nuestra Experiencia

Mejorar la vida de las personas que viven con Problemas de Salud Mental y Adicciones



Desarrollo de Estándares
Servicios que integran evidencia y perspectivas de expertos y personas con experiencias vividas, garantizando que los proveedores y los sistemas de salud cumplan con los criterios esenciales para brindar una atención segura, eficaz y centrada en las personas.



Evaluaciones de Organizaciones y Sistemas
Mejorar la calidad y la seguridad mediante la evaluación de estándares basados en la evidencia para fundamentar mejoras en la integración de la atención, el liderazgo de sistemas, la atención en equipo y la experiencia de los clientes y el personal.



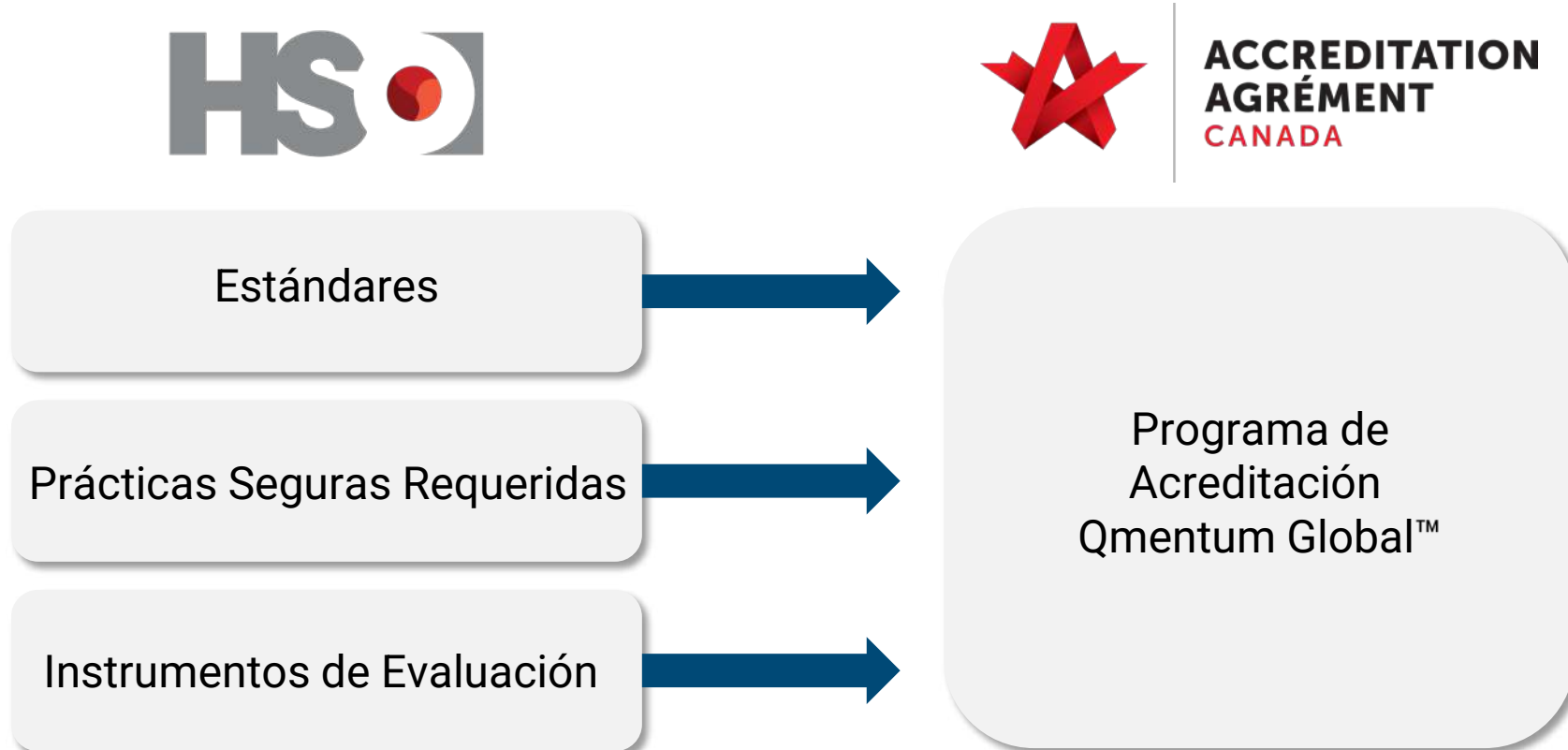
Rutas del Paciente
Fomentar la participación y el empoderamiento de los clientes, las familias y la comunidad en el diseño de servicios y la implementación de programas para mejorar los resultados de salud de poblaciones específicas.



Asociación con Expertos
A través de nuestros servicios de asesoría, consejerías, comités técnicos, supervisores y una amplia consulta, desarrollamos soluciones innovadoras para abordar los desafíos actuales y emergentes en la atención médica.



Productos | HSO y Accreditation Canada



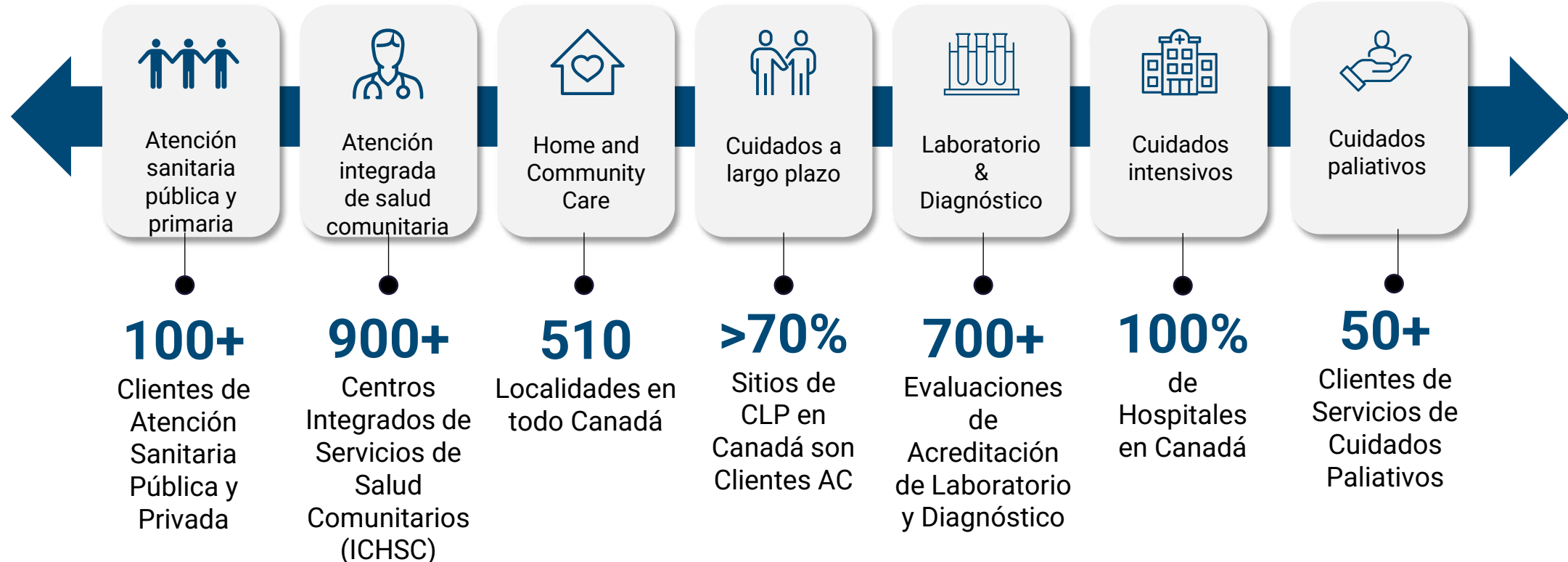
Mejorando Resultados

Continuo. Múltiples Niveles



Nuestro Alcance | Servicios de Cuidados de la Salud

Accreditation Canada es la Plataforma de Canadá para la evaluación de la calidad de los sistemas de salud y sectores a los que sirven.



Acreditación | ¿Qué es?

Un proceso continuo de evaluación de organizaciones sanitarias y de servicios sociales, en función de estándares de excelencia basados en la evidencia, para identificar qué se está haciendo bien y qué necesita mejorar.

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| ✓ Mejora Continua | ✗ Una Inspección |
| ✓ Mejores Resultados | ✗ Una Solución Rápida |
| ✓ Mayor Eficiencia | ✗ Enfoque Único para todos |
| ✓ Reducción de Riesgos | ✗ Para Grandes Organizaciones |
| ✓ Personalizable y Flexible | ✗ Una Lista de Verificación |





La gente espera una atención segura y de alta calidad.

Tienen nuevas expectativas

- ✓ **Resultados de Calidad**
No soluciones parches
- ✓ **Altos Estándares**
No generalización
- ✓ **Mejora Continua**
No obsolescencia programada

Cada Sector está Cambiando

Los líderes están creando nuevas experiencias a través de un movimiento de mejora de la calidad, que busca mejorar la vida para todos.



Hospitales y centros
quirúrgicos, sistemas de
salud



Atención Primaria y
Comunitaria,
Servicios indígenas



Laboratorio, Servicios de
Diagnóstico y Pruebas de
Competencia



Servicios Médicos de
Emergencia, incluyendo
Ambulancia Aérea



CLP, Cuidados
Domiciliarios, Residencias
Geriátricas



Acreditación
Educativa



La Conexión con la Calidad

Organizaciones que están transformando la mejora de la calidad—integrándola de forma fluida como un motor clave de excelencia e impacto.



Nuestros Productos Principales

Qmentum Global™

Características	Primer	Canadá	Cuidados a Largo Plazo	Salud y Bienestar Indígena	International
Premio de Dos Años	✓				
Acreditación de Cuatro Años		✓	✓	✓	✓
Educación Continua	✓	✓	✓	✓	✓
Instrumentos de Evaluación		✓	✓	✓	✓
Modelo de Soporte al Cliente	✓	✓	✓	✓	✓
Plan de Acción para la Mejora de la Calidad	✓	✓	✓	✓	✓



Qmentum Global™

Conectando la Calidad a lo Largo del Ecosistema Sanitario



Primer, un programa introductorio de acreditación de dos años.



Acreditación canadiense un programa flexible y escalable de cuatro años para organizaciones de salud y servicios sociales.



Salud y Bienestar Indígena, un programa de cuatro años que reconoce la sanación y el bienestar tradicional para satisfacer las necesidades de las comunidades indígenas.



Acreditación de Cuidados a Largo Plazo es un programa flexible de cuatro años utilizado por la mayoría de las residencias de atención de largo plazo de servicio único en Canadá.



Programas Especializados

Conectando la
Calidad a lo Largo
del Ecosistema
Sanitario



Diagnóstico
un reconocimiento formal de cuatro años mediante la acreditación de los requisitos "ISO 15189 Plus™".



Distinción Stroke (ACV)
es un reconocimiento de cuatro años por excelencia clínica y liderazgo en la atención del ICTUS (Accidente Cerebro-Vascular).



Servicios de asesoramiento
adaptados a las necesidades de los sistemas de salud que buscan lograr mejoras sostenibles y acreditación.



Educación para la Salud (EQUAL)
proceso de acreditación realizado durante un ciclo de seis años para programas profesionales de acceso a la práctica y de educación.



¿Cómo funciona la acreditación?



Autoevaluación: Una evaluación autodirigida que promueve la responsabilidad y se centra en los criterios requeridos para la preparación de la evaluación in situ.



Instrumentos de encuestas: Dos instrumentos de encuesta que proporcionan a tu organización datos accionables basados en percepciones de Gobernanza, Cultura de Seguridad y Condiciones Laborales. (No aplicable a la acreditación Primer)



Evaluación in situ: Una evaluación in situ y con poco aviso realizada por expertos que destaca fortalezas e identifica oportunidades de crecimiento.



Informe y decisión: Tras la evaluación in situ, las organizaciones reciben un informe detallado con pasos prácticos. Decisión de acreditación y orientación para una mejora sostenida.





Asociarse para el Éxito

- **Servicios de asesoramiento personalizados:** Recibe apoyo y experiencia adaptados a las necesidades únicas de tu sector, asegurando soluciones específicas y resultados de calidad.
- **Experiencia inigualable:** Accede a una red de más de 1.000 profesionales, incluyendo personas con experiencia vivencial, que trabajan juntos para ofrecer un apoyo integral.
- **Soporte de acreditación de principio a fin:** Benefíciese de asesoría dedicada durante todo su proceso de acreditación.
- **Desarrollo de capacidades:** Participa en sesiones de aprendizaje, crea redes, comparte buenas prácticas e inspira la innovación.



Innovaciones | Mejoras del Programa



Equipo dedicado con más de 20 años de experiencia colectiva en tu sector.



Prácticas de Seguridad Requeridas (PSR) Simplificadas.



Nuevos y estándares actualizados.



Un enfoque más flexible para planificar, implementar y evaluar la mejora de la calidad.



Recursos mejorados del programa.



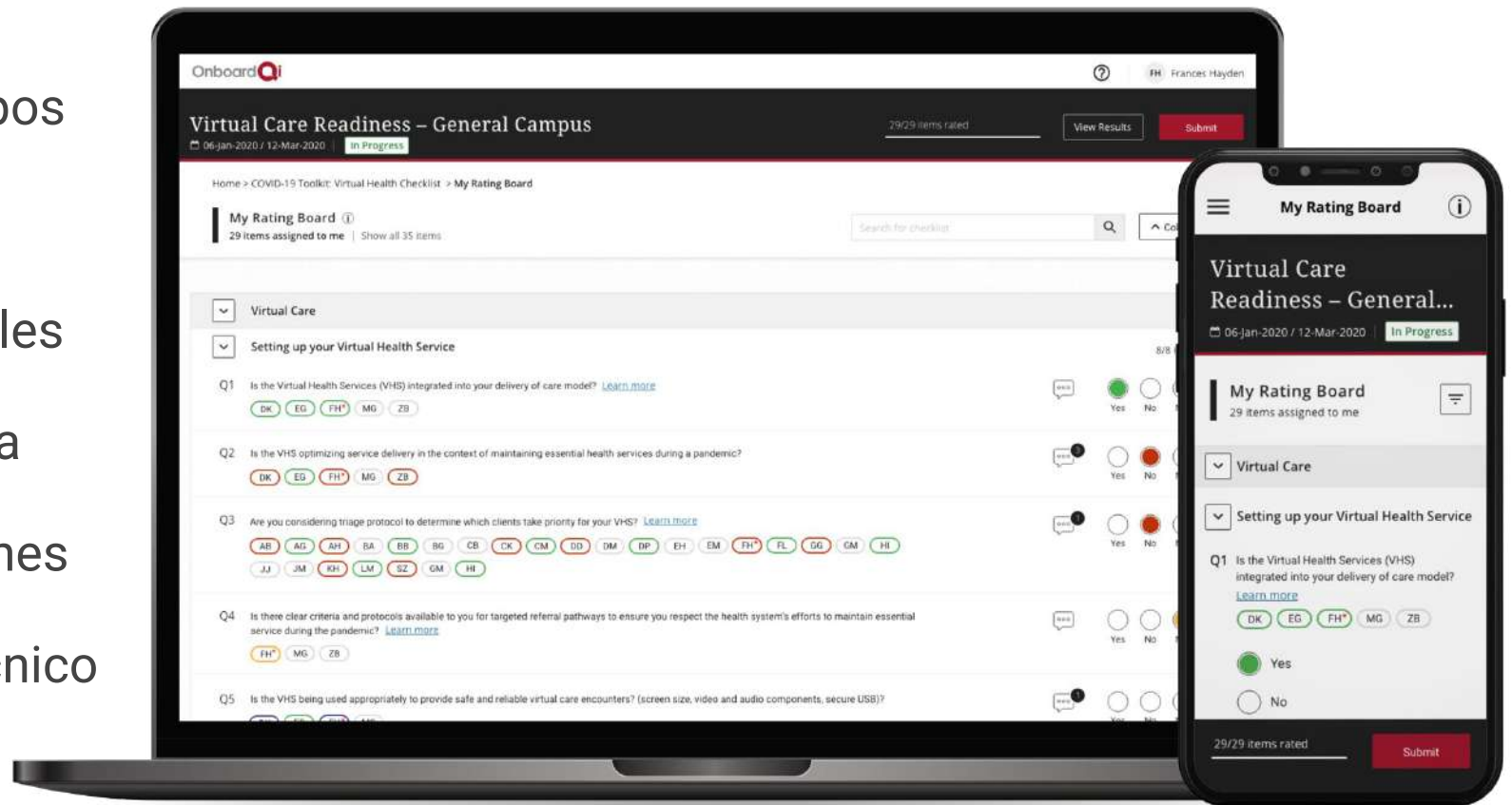
Seminarios web y sesiones de formación.



Nuestra Plataforma Digital de Apoyo

Nuestra plataforma digital para clientes, para la mejora continua de la calidad, disponible en cualquier momento y lugar.

- ✓ Colabora con los equipos
- ✓ Vistas personalizadas
- ✓ Informes personalizables
- ✓ Recursos del Programa
- ✓ Planificación de acciones
- ✓ Equipo de Soporte Técnico



Encuesta Global de Fuerza Laboral™ de HSO | Resumen

Un único instrumento personalizable, generando datos accionables para mejorar.

- ✓ Instrumento de encuesta de 65 ítems y 15 minutos diseñado para **todos** los miembros de la fuerza laboral.
- ✓ Está alineado con el estándar de liderazgo de la HSO.
- ✓ Componente obligatorio para todas las organizaciones inscritas en los programas de acreditación de Acreditación Canadá.

HSO Global Workforce Survey
17-Jan-2023 / 31-Jan-2023 | 65% complete

SECTION G: YOUR HEALTH, SAFETY AND WELL-BEING

The first 2 questions in this section ask about your current work area. Please think about the area where you work most of your time. This may include areas within your organization or other areas off-site. These are followed by 4 questions asking about your personal health and well-being. If a statement does not apply to you select "Not Applicable/Don't Know".

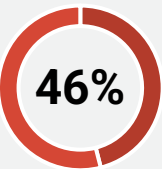
My current work area is:

29. Physically healthy and safe.	☒ Strongly Disagree	☐ Disagree	☐ Neither Agree nor Disagree	☐ Agree	☐ Strongly Agree	☐ Not Applicable or Don't Know
30. Psychologically healthy and safe.	☐ Strongly Disagree	☒ Disagree	☐ Neither Agree nor Disagree	☐ Agree	☐ Strongly Agree	☐ Not Applicable or Don't Know
31. In general, would you say your health is...	☐ Poor	☐ Fair	☒ Good	☐ Very Good	☐ Excellent	☐ Don't Know
32. In the past 12 months, would you say that most work days were...?	☐ Not at all stressful	☐ Somewhat stressful	☐ Quite Stressful	☒ Extremely stressful		
33. I feel burned out from my work:	☐ Never ☐ A few times a year or less ☐ Once a month or less					

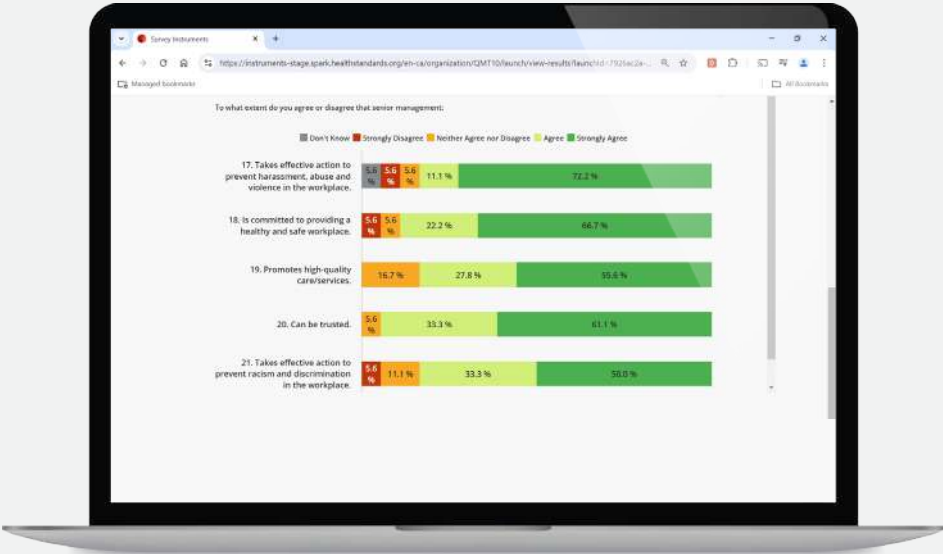


Una fuerza laboral sana y competente | Encuesta Global de Fuerza Laboral de HSO

Q6. Tengo tiempo suficiente para hacer lo que se espera de mí en mi trabajo



— **"ocupaciones técnicas en salud"** - que incluye, pero no son exclusivamente, los profesionales de laboratorio/DI están **totalmente de acuerdo**



Mide conjuntamente la cultura laboral y de seguridad.



Proporciona datos accionables e información útil.



Apoyar el aprendizaje y las actividades de mejora continua de la calidad.



Acreditación para la Mejora de la Calidad y la Seguridad del Paciente



La acreditación impulsa una mejora continua, reduce riesgos y garantiza la fiabilidad y precisión de los resultados de las pruebas.



Nuestros programas y herramientas permiten a las organizaciones centrarse en la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de la prestación de servicios.



Los clientes esperan fiabilidad y servicios sanitarios de alta calidad.



La seguridad del paciente es un diálogo continuo que involucra a muchos socios para proporcionar coherencia y calidad.



Todos los factores que trabajan juntos mejoran la calidad en cada etapa del recorrido del paciente.



La experiencia, los conocimientos y la implicación del paciente son fundamentales para todos los aspectos de la atención.





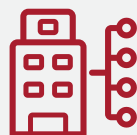
01

Valor de nuestros programas



Nuestros programas y servicios

Construye un Ecosistema de Salud de Apoyo



Sistemas de
Salud



Atención Primaria
y Comunitaria,
Servicios
Indígenas



Hospitales, SME,
Centros
Quirúrgicos,
Odontología



Rehabilitación,
CLP, ICTUS,
especialidades
Clínicas y
Servicios, Gobierno



Laboratorios,
Diagnóstico,
Pruebas de
Competencia



Acreditación
Educativa

Testimonios de Clientes



"La acreditación es una herramienta para construir una cultura de calidad y seguridad. Es una palanca que ayuda a nuestras instituciones a cumplir con las mejores prácticas y a consolidar nuestra cultura de mejora continua."

—Geneviève Parisien, presidenta y directora ejecutiva asociada de CHU Sainte-Justine



"Participando en este programa, la Autoridad de Salud de Saskatchewan garantiza que ofrezcamos la más alta calidad de servicios sanitarios para nuestros pacientes, residentes, familias y comunidades."

—Andrew Will, CEO, Autoridad de Salud de Saskatchewan

Nuestros Clientes en un Vistazo



Humber River Health – El primer Hospital Totalmente Digital de Norteamérica.

Atiende a más de 850.000 personas y es el mayor centro de atención aguda del área metropolitana de Toronto. El personal supervisa y opera todo el hospital con la ayuda de inteligencia artificial y el hospital ha reportado mejoras significativas en las operaciones y la eficiencia. En 2023, cumplió todos los ROPs y alcanzó el 99,9% de los estándares de Acreditación Canadá.

Hospital Virtual SEHA: Guinness World Records reconoce el Hospital Virtual SEHA como el Más Grande del Mundo

Los servicios de telemedicina de SVH emplean a los mejores consultores y profesionales sanitarios en especialidades micro y raras, que emplean las últimas tecnologías médicas para ofrecer el más alto nivel de servicios médicos en toda Arabia Saudí. El servicio apoya a 170 hospitales y ofrece más de 23 especialidades y 55 servicios sub-especializados, atendiendo a más de 400+ mil personas. En 2023 recibió el nivel más alto de acreditación internacional canadiense.



Ejemplo de Italia

- Uno de los primeros países en adoptar nuestros programas de acreditación internacionalmente (desde principios de los 2000).
- Proyectos de acreditación para sistemas de salud públicos.
- Más de 30 organizaciones acreditadas a lo largo del tiempo (más de 250 sitios).
- Desarrollo de expertos y evaluadores locales.

Factores de éxito:

- Adaptabilidad al contexto y las necesidades locales de atención de la salud.
- Enfoque personalizado y apoyo durante todo el proceso de acreditación.
- Presencia de asesoría sanitaria local para apoyar a las organizaciones.
- Conocimiento del idioma italiano.



Ejemplo de Bélgica

- Comenzó su proceso de acreditación en 2012.
- La acreditación se inició con un mandato del Gobierno de Bélgica.
- Compleja división jurisdiccional/idiomática entre Valonia y Flandes.
- Más del 70% de las organizaciones ahora están acreditadas con el Programa Qmentum.

Factores de éxito:

- Apoyo personalizado ofrecido por Accreditation Canada.
- Flexibilidad para adaptarse a la preparación de las organizaciones para la acreditación.
- Compromiso a largo plazo con la mejora de la calidad.



Ejemplo de Chipre

- La Organización de Servicios de Salud del Estado (SHSO) comenzó su proceso de acreditación en 2022.
- Proyecto de acreditación: sector de atención aguda, atención primaria, salud mental y servicios de ambulancia.

Modelo de implementación:

- Apoyo personalizado ofrecido por Accreditation Canada.
- Flexibilidad para adaptarse a la preparación de las organizaciones para la acreditación.
- Compromiso a largo plazo con la mejora de la calidad.
- Capacitación de expertos locales.



Factores de éxito en común

- Enfoque personalizado para cada país y su contexto local.
- Participación y desarrollo de capacidades del personal.
- Flexibilidad y establecimiento de un ritmo adecuado para el entorno local de atención de la salud.
- Apoyo y experiencia localizados.
- Evaluadores locales



Criterios de Evaluación | Visión General de la Metodología de Trazadores

Trazador es el método que los evaluadores utilizan durante una visita de evaluación en el sitio.



Criterios de Evaluación | Ejemplo de la Metodología de Trazadores

Durante un trazador, los evaluadores observan e interactúan con una amplia variedad de pacientes, personal, clientes y aliados para recopilar evidencia sobre la calidad y seguridad de la atención y los servicios en un área específica de servicio.



Qmentum Global para Acreditación Internacional | La Evolución

Genera impulso y una cultura de seguridad para impulsar una atención centrada en las personas, integrada y basada en evidencia, así como innovación orientada hacia una nueva era de mejora de la calidad.



Las mejoras al programa Qmentum Global se basaron en:

- Conocimientos progresivos de nuestras organizaciones.
- Literatura sobre acreditación.
- Cambios en el sistema de salud y en las necesidades de salud de la población.
- Mayor alineación con los enfoques de mejora de la calidad.



El programa Qmentum Global evolucionado promueve:

- Mayor compromiso y empoderamiento del personal.
- Transición de una evaluación puntual a una evaluación progresiva.
- Disponibilidad de resultados de evaluaciones y datos para ayudar a impulsar cambios en los sistemas dentro de áreas objetivo.
- Personalización y adaptabilidad para promover la optimización de recursos humanos y materiales.





Qmentum Global para Acreditación Internacional | El Programa

Un programa de acreditación flexible y escalable que permite a las organizaciones y sistemas de salud lograr una atención más segura y de mayor calidad para todos.

El programa Qmentum Global para Acreditación Internacional incluye:

- Un conjunto de estándares de evaluación actualizados y nuevos, y prácticas de seguridad requeridas (PSRs).
- Un nuevo instrumento de evaluación (Survey instrument).
- Herramientas de evaluación.
- Planificación de acciones para la mejora de la calidad.
- Evaluación entre pares (incluyendo personas con experiencia vivida).
- Un modelo de apoyo al cliente.



Qmentum Global para Acreditación Internacional | Principios Fundamentales



**Atención
Centrada en el
Paciente y la
Familia**



**Atención Segura,
Confiable y de
Alta Calidad**



**Fuerza Laboral
Sana y
Competente**



**Personalización y
Flexibilidad**



**Mejora Continua de la
Calidad**



Qmentum Global para Acreditación Internacional | Resultados Sostenibles



Respaldar la prestación de **experiencias excelentes en la atención al paciente y resultados de salud**, mediante estándares informados por evidencia.



Medir y generar información sobre **las percepciones del personal acerca de la cultura de seguridad y las condiciones de trabajo**.



Integrar la **acreditación en la práctica cotidiana**.



Fomentar el aprendizaje, la innovación y el cambio cultural para promover la **mejora continua de la calidad**.



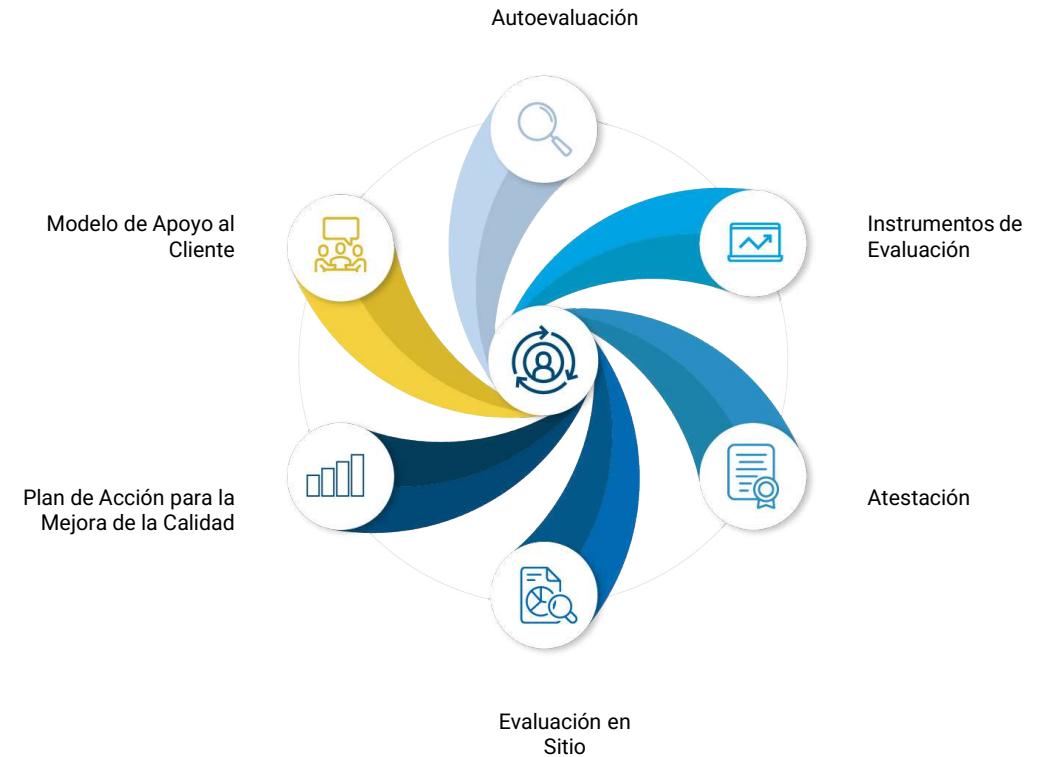
Qmentum Global para Acreditación Internacional | Evolución

Qmentum ® Acreditación

Resumen del ciclo de acreditación de Qmentum International™



Qmentum Global™ para Acreditación Internacional



Qmentum Global para Acreditación Internacional | Nuevo Programa de Acreditación

Programa de Acreditación desarrollado para organizaciones internacionales de Salud y Servicios Sociales



Ciclo y Recursos de Acreditación Revisados

Fomenta la adopción de la acreditación en las prácticas cotidianas.



Nuevas Plataformas Digitales

Seguras y basadas en la nube, con funcionalidades que favorecen la colaboración.



Nuevos Estándares y PSRs

Aseguran contenido oportuno, relevante y orientado a resultados, con un fuerte enfoque en la mejora de la calidad y la seguridad del paciente.



Nuevos Métodos e Instrumentos de Evaluación

Incorporan la voz de todos para evaluar el cumplimiento de los estándares y recopilar datos que permitan mejorar la calidad de la atención.



Acceso Continuo al Modelo de Apoyo al Cliente y a la Biblioteca de Mejores Prácticas



Qmentum Global para Acreditación Internacional



Volante

El volante (Flywheel) representa la acción continua y dinámica que sustenta el pensamiento sistémico. Ilustra logros incrementales que se construyen unos sobre otros, ganando impulso y creando aprendizaje y mejora continua. El impulsor



Atención centrada en las personas

Personas que impulsan el programa y la prestación de cuidados y servicios.



Aprendizajes provenientes de la ciencia

Evidencia que se monitorea de manera continua y que se integra en el programa para mantenerlo actualizado.



Autoevaluación

Autoevaluaciones personalizables que permiten a tu organización recopilar información sobre fortalezas y áreas de mejora en las que enfocarse.



Instrumentos de encuesta

Un instrumento de encuesta que proporciona a tu organización datos procesables basados en percepciones sobre gobernanza, cultura de seguridad y condiciones laborales.



Qmentum Global para Acreditación Internacional



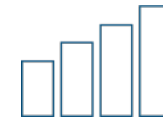
Verificación (Attestation)

Una autoevaluación autodirigida que promueve la responsabilidad y se centra en criterios verificables en preparación para la evaluación en el sitio.



Evaluación en el sitio

Una evaluación realizada en las instalaciones por encuestadores externos.



Plan de Mejora de la Calidad

Una herramienta digital que permite a las organizaciones generar acciones basadas en los resultados de las evaluaciones para crear su Plan de Mejora de la Calidad.



Modelo de Apoyo al Cliente

Expertos asesores disponibles para apoyar a su organización a lo largo de todo el ciclo de acreditación.



Qmentum Global para Acreditación Internacional | Ciclo de Acreditación

Ciclo de Acreditación



FASE 1
AÑO 1

FASE 2
AÑO 2

FASE 3
AÑO 3

Autoevaluación

Instrumentos de Encuesta

Evaluación en el Sitio

Evaluación en el Sitio

Modelo de Apoyo al Cliente



Encuesta Global de la Fuerza Laboral de HSO™ | Descripción general

Un instrumento único y personalizable que genera datos procesables para la mejora.

- Instrumento de encuesta de 65 ítems, de 15 minutos, diseñado para todos los miembros de la fuerza laboral.
- Alineado con el estándar de Liderazgo de HSO.
- Componente requerido para todas las organizaciones inscritas en los programas de acreditación de Accreditation Canada.

HSO

Encuesta Global de Fuerza Laboral de HSO™
Edición: febrero 19 junio 2023

68% completado

ESPAÑOL

MENU

SECCIÓN G: SU SALUD: SEGURIDAD Y BIENESTAR

Las primeras 2 preguntas de esta sección se refieren a su área de trabajo actual. Por favor piense en el área de trabajo la mayor parte del tiempo. Si queda todavía afuera de su organización u otros afuera. Luego Píntale encontrar, a preguntas seleccionando con su salud personal y su bienestar. Si una afirmación no aplica a usted, seleccione "No aplica / No sé".

29. Físicamente saludable y segura

	Mala	Regular	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
Físicamente en desacuerdo	☐	☐	☐	☐

30. Psicológicamente saludable y segura

	☒	☐	☐	☐
--	----------------------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

31. En general, ¿diría usted que su salud es...

	Mala	Regular	Muy buena	Excelente
	☐	☐	☐	☐

32. En los últimos 12 meses ¿diría usted que la mayoría de los días laborales fueron...?

	Nada estresantes	Algo estresantes	Bastante estresantes	No sé
Nada estresantes	☐	☐	☐	☐
Algo estresantes	☐	☐	☐	☐

33. Me siento agotado/a por mi trabajo



Estándares | Nuevos y actualizados en 2025



**Servicios de
Atención a
Largo Plazo**



**Gestión de
Emergencias y
Desastres**



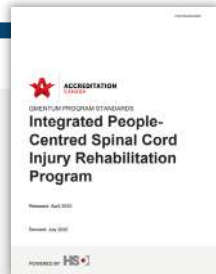
**Servicios de
Cuidados Paliativos**



Liderazgo



Gobernanza



**Programa Integrado
de Rehabilitación de
Lesiones de Médula
Espinal Centrado en
las Personas***



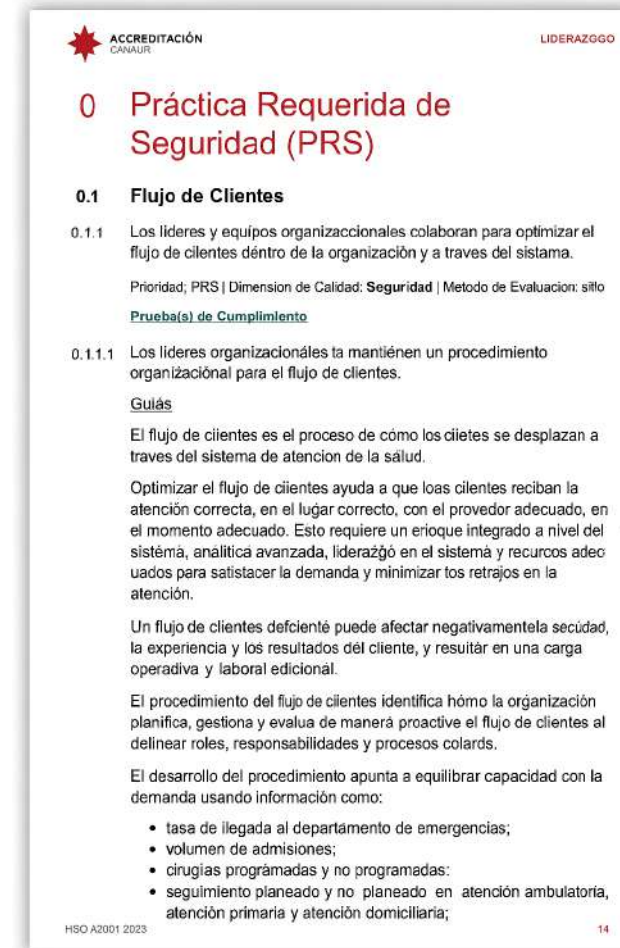
**Servicios de Salud
Mental y
Adicciones***



Prácticas Requeridas de Seguridad (PRS) | ¿Qué son?

Una PRS es un imperativo de seguridad, basado en evidencia y medible, para la prestación de una atención segura, de alta calidad y confiable..

Las PRS están enfocadas en la implementación de prácticas proactivas, seguras y confiables, en colaboración con los clientes, para prevenir, responder y gestionar el daño físico, psicológico y cultural.



ACCREDITACIÓN CANADA LIDERAZGO

0 Práctica Requerida de Seguridad (PRS)

0.1 Flujo de Clientes

0.1.1 Los líderes y equipos organizacionales colaboran para optimizar el flujo de clientes dentro de la organización y a través del sistema.

Prioridad; PRS | Dimensión de Calidad: **Seguridad** | Método de Evaluación: sitio

Prueba(s) de Cumplimiento

0.1.1.1 Los líderes organizacionales mantienen un procedimiento organizacional para el flujo de clientes.

Guías

El flujo de clientes es el proceso de cómo los clientes se desplazan a través del sistema de atención de la salud.

Optimizar el flujo de clientes ayuda a que los clientes reciban la atención correcta, en el lugar correcto, con el proveedor adecuado, en el momento adecuado. Esto requiere un enfoque integrado a nivel del sistema, analítica avanzada, liderazgo en el sistema y recursos adecuados para satisfacer la demanda y minimizar los retrasos en la atención.

Un flujo de clientes deficiente puede afectar negativamente la seguridad, la experiencia y los resultados del cliente, y resultar en una carga operativa y laboral adicional.

El procedimiento del flujo de clientes identifica cómo la organización planifica, gestiona y evalúa de manera proactiva el flujo de clientes al definir roles, responsabilidades y procesos colaterales.

El desarrollo del procedimiento apunta a equilibrar capacidad con la demanda usando información como:

- tasa de llegada al departamento de emergencias;
- volumen de admisiones;
- cirugías programadas y no programadas;
- seguimiento planeado y no planeado en atención ambulatoria, atención primaria y atención domiciliaria;

HSO A2001 2023 14



Estructura de las Prácticas Requeridas de Seguridad | Ciclo de mejora continua de la calidad



Acreditación para la Mejora de la Calidad y la Seguridad del Paciente



La acreditación impulsa la mejora continua, reduce el riesgo y garantiza la confiabilidad y exactitud de los resultados de las pruebas.



Nuestros programas y herramientas permiten que las organizaciones se enfoquen en la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de la prestación de servicios.



Los clientes esperan servicios de salud confiables y de alta calidad.



La seguridad del paciente es un diálogo continuo que involucra a muchos socios para garantizar consistencia y calidad.



Todos los factores trabajando en conjunto mejoran la calidad en cada etapa del recorrido del paciente.



La experiencia, las perspectivas y la participación del paciente son fundamentales en todos los aspectos de la atención.



Estándares de Excelencia

Gobernanza • Liderazgo * • Prevención y Control de Infecciones * • Gestión de Medicamentos*



Hospitales

- Atención del Cáncer
- Cuidados Críticos
- Diagnóstico por Imágenes
- Preparación para Emergencias y Desastres
- Departamento de Emergencias
- Servicios de Viaje por Motivos de Salud
- Cuidados Paliativos y de Final de Vida
- Pacientes Hospitalizados
- Salud Mental y Adicciones
- Obstetricia
- Rehabilitación
- Accidente Cerebrovascular
- Trauma



Atención Primaria



Atención Comunitaria

- Servicios y Apoyos de Salud Mental Basados en la Comunidad
- Servicios Correccionales
- Discapacidades del Desarrollo
- Servicios Dentales (Odontológicos)
- Servicios Médicos de Emergencia y Transporte Interinstitucional
- Atención Domiciliaria
- Salud y Bienestar Indígena
- Atención a largo plazo



Laboratorio

- Laboratorio Biomédico
- Servicios de Transfusión



Atención Dental (Odontológica)



Atención Ambulatoria

- Atención Ambulatoria
- Reproducción Asistida por Tecnología
- Instalaciones Médicas/Quirúrgicas Independientes

Coparticipación del Paciente | Componentes centrales del derecho a la salud



Disponibilidad

Cantidad de servicios para todos: todas las edades, todos los sectores, todas las culturas, todos los sitios



Accesibilidad

Inclusivo con las personas marginadas, no discriminatorio, accesible a nivel físico/cognitivo/mental, asequible, acceso a información sobre salud



Evaluación/análisis de las barreras a los servicios de salud

Racismo, discriminación, exclusión social, acceso digital y nivel socioeconómico bajo



Aceptabilidad

Culturalmente apropiado, respetuoso de la identidad de género, ético, sensible al trauma, confidencialidad y consentimiento informado

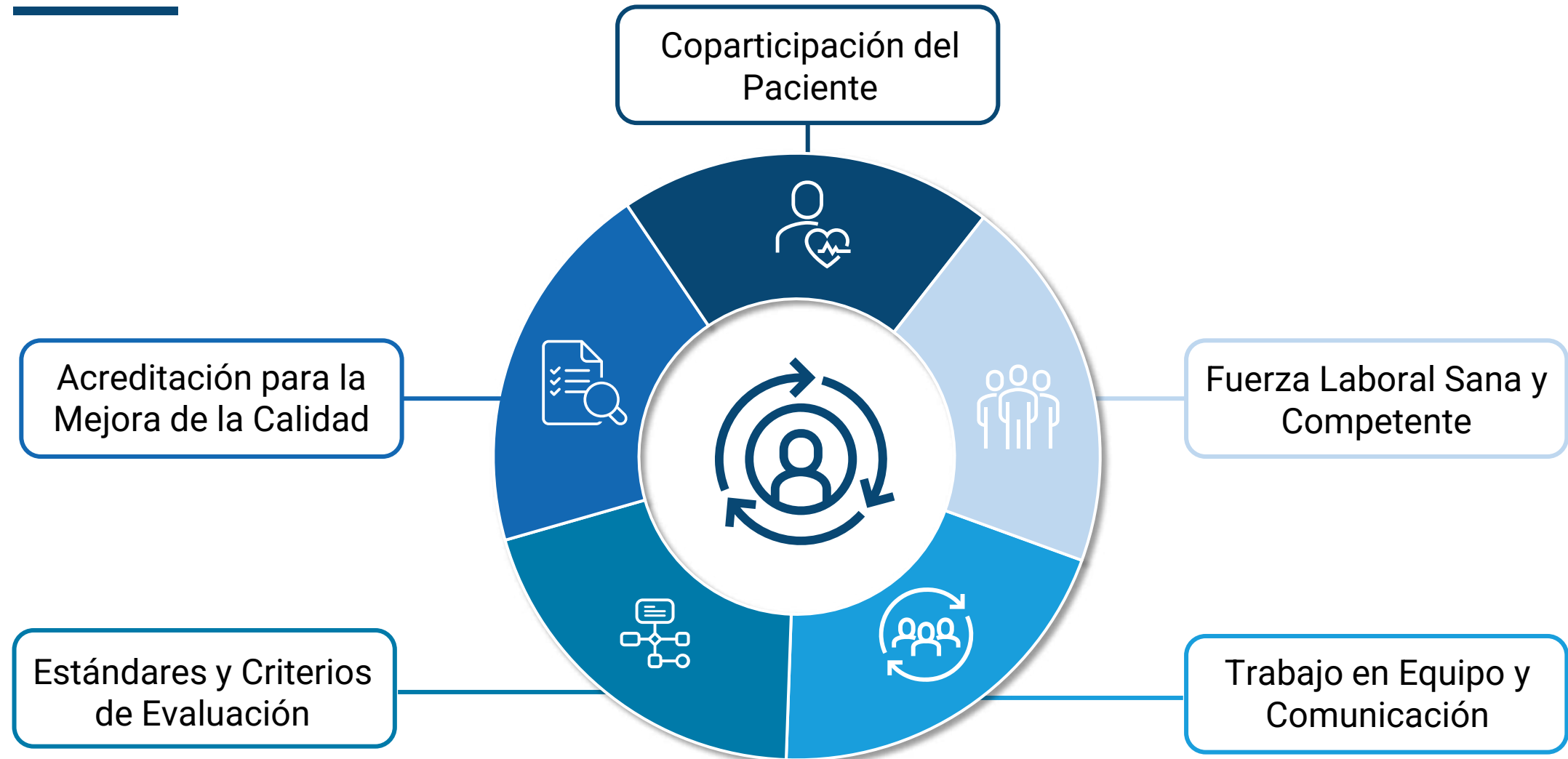


Calidad

La calidad es un componente clave de la cobertura universal de salud. El servicio de salud de calidad debe ser:

- Seguro
- Eficaz
- Centrado en las personas
- Oportuno
- Equitativo
- Integrado
- Eficiente

Seguridad del Paciente | Factores Individuales Necesarios para el Éxito



Gracias



Connect with us



**ACCREDITATION
AGRÉMENT**
CANADA



Copyright © 2025 HSO and its licensors. All rights reserved.