

PLAN NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD 2021-2024- MINISTERIO DE SALUD NACIÓN ARGENTINA

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Salud de Argentina es concebido como parte esencial de una sociedad compleja, dinámica y profundamente interrelacionada, donde la correspondencia recíproca, transparente y madura entre la atención sanitaria, los profesionales y la ciudadanía hacen posible una perspectiva potencial para cuidados de salud calificados, responsables, oportunos, justos, éticos y en permanente evaluación y mejora.

El escenario presente requiere transitar el camino hacia la excelencia a través de un proceso complejo de profunda transformación, con rectoría y gobernanza del Ministerio de Salud y competencia de los equipos de salud, dispuestos a centrar la atención en las personas, las familias y las comunidades; para sostener la calidad y seguridad.

Un plan estratégico de Calidad, que desde el inicio asume que la misma es una condición o valor imprescindible e irrenunciable para el sistema de salud argentino, que entiende que su concreción tiene relación con un cambio cultural y el empoderamiento de todos los sistemas y actores, en comunicación permanente con los pacientes, sus familias y la comunidad en el seno de la organización sanitaria de manera escalonada y con una visión a largo plazo.

El plan inaugura también una forma de pensar la calidad como un acto permanente de transformación del sistema sanitario, orientado principalmente a atender y cuidar de la salud de los ciudadanos argentinos; activos, comprometidos y en diálogo permanente con el equipo de salud. Exige además de corresponsabilidad en salud pública para permitir la eficacia y eficiencia de políticas y programas y generar un espacio de encuentro donde se comparten valores, responsabilidades, conocimientos y decisiones, en beneficio de la salud de todo el pueblo argentino.

Se piensa y se construye la mejora de la calidad desde un enfoque sistémico, incluida la seguridad de la atención a las personas, las familias y las comunidades en la prestación de servicios integrales de salud en cada uno de los niveles de atención.

Expertos de la Región en temas de calidad debatieron la necesidad de un cambio de paradigma en el abordaje de la calidad de la atención, identificando como principales retos:

- la fragmentación en el abordaje de la calidad, con predominio de programas verticales en detrimento de un abordaje integral y sistémico;
- un enfoque de acceso y cobertura de los servicios de salud sin énfasis en la calidad;
- baja capacidad resolutive de los servicios de salud, sobre todo en el primer nivel de atención;
- dificultades en la implementación y el control de normas de calidad;
- contextos que no favorecen la cultura de calidad;
- inadecuada disponibilidad, capacidades y educación continua de los recursos humanos de salud;
- limitado acceso a medicamentos y otras tecnologías de salud;
- financiamiento insuficiente e inadecuado.

Además, es necesario remarcar otros datos que fundamentan la necesidad de un Plan Nacional de Calidad en Salud:

- 134 millones de eventos adversos se producen cada año por una atención poco segura en los hospitales de los países de ingresos bajos y medios, lo que provoca 2,6 millones de muertes
- El 15% de la actividad y el gasto hospitalarios es un resultado directo de eventos adversos en los países de la OCDE
- 4 de cada 10 pacientes sufren daños en la atención sanitaria primaria y ambulatoria; hasta el 80% de los daños se pueden prevenir. Los errores más perjudiciales están relacionados con el diagnóstico, las prescripciones y el uso de medicamentos.

- La tasa de mortalidad atribuible a la baja calidad de la atención en la Región es alta, si bien varía de forma considerable entre los países, con un rango entre 47 y 350 defunciones por 100.000 habitantes en el 2014.
- Un estudio realizado en 58 hospitales de cinco países de la Región publicado en 2010 mostró que un 10% de los pacientes había sufrido un evento adverso producto de los cuidados en las 24 horas un 60% de estos eventos calificados como evitables
- El 45% de la población utiliza los servicios de emergencias para situaciones que pueden ser atendidas en el primer nivel de atención, con deficiencias en la calidad del primer nivel, y el 75% tiene dificultades para recibir servicios del primer nivel durante los fines de semana
- uno de cada 20 pacientes hospitalizados puede adquirir una infección relacionada con la atención médica que puede aumentar las complicaciones, la duración y el costo de la estadía en el hospital y que más de un tercio de las personas mayores de 65 años sufren una caída y un tercio de estas caídas provocan lesiones
- En Argentina estudios de los últimos tres años en instituciones públicas y privadas, expresan que en 94 casos simulados, se hallaron errores en prescripciones de medicaciones y como principal causa de error el estrés (Arch. argent. pediatr. 2017)
- Los errores en medicación reportados en niños hospitalizados fue del 41%, siendo el más frecuente error en dosis (Ceriani Cernadas, Bogado L, Rolon E y Galletti M 2019)

DESARROLLO

El Plan Nacional de Calidad en Salud se desprende de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos establecidos por el Ministerio de Salud de la Nación para el trienio 2021-2023 y fundamentalmente es contenido por la misión del mismo : " *Constituirnos como el órgano rector en materia de salud ejecutando planes, programas y proyectos*

destinados a la mejora de la calidad y al logro de la equidad en los sistemas de salud, garantizando a la población el acceso a los bienes y servicios de salud” y por el Objetivo Estratégico 2: “Coordinar y fiscalizar el proceso de regulación que garantice la calidad y la seguridad de los establecimientos y los servicios provistos por el sistema de salud, facilitando la articulación y armonización interjurisdiccional entre los niveles de gobierno y los subsistemas de salud público, privado, de obras sociales y otros financiadores.”

Además tiene como antecedente la adhesión del Ministerio de Salud de la Nación Argentina a la Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025, aprobada en el 57 Consejo Directivo de la OPS realizado en Washington en octubre 2019.¹²

En línea a dicha estrategia se establecen los siguientes principios orientadores:

- el derecho al goce del grado máximo de salud que se pueda lograr para cada persona
- la equidad
- la solidaridad,
- las decisiones éticas,
- la participación y el empoderamiento de las personas, las familias y las comunidades
- la toma de decisiones sustentadas por las mejores prácticas y la evidencia

En ese marco, las líneas estratégicas del PLAN NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD 2021-2024 son:

Línea estratégica 1: Fortalecer la **rectoría y la gobernanza** en calidad y seguridad de pacientes para disminuir las inequidades en el sistema de salud

Línea estratégica 2: Implementar procesos permanentes para mejorar la **calidad de la atención de salud** con enfoque de derechos, centrada en las personas, las familias y las comunidades

Línea estratégica 3: Implementar procesos permanentes que promuevan la **seguridad de los pacientes** en la atención de la salud

Línea estratégica 4: Establecer estrategias para el **equipo de salud** que promuevan la calidad y la seguridad en la gestión del trabajo, la formación y la educación permanente en salud y la protección de la salud de trabajadores y trabajadoras.

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

Fortalecer la rectoría y la gobernanza en calidad y seguridad de pacientes para disminuir las inequidades en el sistema de salud

OBJETIVOS

- ❑ Propiciar la creación del Consejo Nacional Asesor de Calidad, como apoyo técnico científico para el análisis, la evaluación externa y la retroalimentación de todo el sistema para obtener los resultados deseados en materia de salud.
- ❑ Propiciar y contribuir a la discusión y toma de consenso de políticas en los ámbitos de Consejo Federal de Salud (COFESA) y el Consejo Federal Legislativo de Salud (COFELESA) para fortalecer la capacidad regulatoria a nivel nacional y de las provincias en la búsqueda de mejorar la calidad de los servicios integrales de salud
- ❑ Desarrollar la Red Federal para la Calidad conformada por las áreas pertinentes de los ministerios de salud provinciales y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de manera implementar participativamente las acciones del Plan Nacional
- ❑ Liderar la implementación del Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica (PNGCAM) con impulso al diseño de instrumentos, la capacitación, la gestión de mejoras y reducción de los riesgos sanitarios en de todo el país.
- ❑ Desarrollar un Sistema Nacional de Evaluación Externa de la Calidad en Salud y crear el Registro Nacional de Entidades de Evaluación Externa de la Calidad en Salud.
- ❑ Fortalecer la capacidad regulatoria para mejorar la calidad de los servicios integrales de salud y consensuar las regulaciones sobre las profesiones, especialidades y prestaciones de los servicios de salud a nivel nacional
- ❑ Respaldar y promover el desarrollo de capacitaciones en áreas prioritarias de calidad y seguridad en la atención de la salud y su articulación y cooperación con Sociedades Científicas, Universidades, organizaciones de expertos nacionales e internacionales.

ACCIONES

- Gestionar y liderar el trabajo conjunto con la Superintendencia de Servicios de Salud y con el Consejo de Obras Sociales Provinciales de la República Argentina (COSSPRA), para abordar la calidad y la seguridad de la atención en salud en el conjunto de obras sociales nacionales y provinciales.
- Coordinar la estandarización de procesos asistenciales según las prioridades de política sanitaria y desarrollar una herramienta metodológica para orientar la toma de decisiones basada en evidencias científicas disponibles, con el fin de proporcionar respuestas a problemas en los diferentes escenarios sanitarios.
- Articular, en el ámbito de su competencia, con otras áreas del Ministerio de Salud, el monitoreo, implementación y evaluación de la ejecución de los programas y proyectos a fin de dar seguimiento y potenciar el cumplimiento de los objetivos asumidos
- Formalizar un documento para la autoevaluación de buenas prácticas para la mejora de la calidad en los servicios de salud y un proceso de reconocimiento como “Establecimientos de salud Comprometidos con la calidad” a implementarse de manera nacional en los efectores sanitarios públicos y privados de todas las jurisdicciones
- Desarrollar junto con la Dirección Nacional de Sistemas de Información mejoras en los Registros Nacionales de Establecimientos y Profesionales de la salud (REFES y REFEPS)
- Fortalecer la red de actores responsables del REFES y la REFEPS a través de encuentro nacionales; encuentros regionales virtuales; visitas en el territorio y video conferencias.
- Organizar y desplegar los aspectos regulatorios vinculados a la Telesalud (Telemedicina, Teleeducación, Teleinvestigación), para fomentar los usos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el sector de la salud para maximizar el acceso a la atención de salud.

- Generar y formalizar el registro de prestadores de Telesalud, profesionales e instituciones en red, sistemas de respuesta a emergencias, sistemas de comunicación con clientes, sistemas de vigilancia de salud pública y enfermedades y sistemas de información geográfica; para optimizar la gestión integral de salud en sus diferentes escenarios a lo largo de todo el sistema en beneficio del equipo de salud, los pacientes y comunidad y en uso de las garantías de derecho y obligaciones en relación al dato en salud.
- Desarrollar los aspectos regulatorios y normativos vinculados a profesiones y especialidades en las ciencias de la salud.
- Liderar y coordinar iniciativas y producir de manera eficiente, la información científica de calidad para todas las recomendaciones y evaluaciones que se generen en el ámbito del Ministerio de Salud, para dar el adecuado marco de gestión de la calidad
- Gestionar, producir y socializar contenidos implementando flujos de información periódica a los efectos de retroalimentar el sistema., en diferentes formatos, productos sanitarios técnicos, Recomendaciones Sanitarias, Guías de Práctica Clínica, Informes Técnicos, Evaluaciones Económicas en Salud y otros considerados prioritarios.
- Organizar un Encuentro Nacional de Calidad anual para la capacitación de los equipos y la presentación de experiencias nacionales, provinciales, locales

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

Implementar procesos permanentes para mejorar la calidad de la atención de salud con enfoque de derechos, centrada en las personas, las familias y las comunidades.

OBJETIVOS

- Fortalecer la calidad de la atención que se brinda a las personas, las familias y las comunidades.
- Promover el diseño de políticas públicas que garanticen el derecho a la atención de salud de calidad en todos los niveles de atención para las personas, familias y comunidad comprometida activamente con la resolución de los problemas de salud.
- Lograr un primer nivel de atención de calidad, seguro, centrado en las personas, que tenga una alta capacidad de resolución y que potencie la continuidad asistencial, contando con equipos motivados y capacitados y con una organización descentralizada, participativa, eficiente y eficaz.
- Propiciar y cooperar en la planificación, implementación, monitoreo y evaluación de la calidad en los servicios de salud.
- Garantizar la calidad del sistema de salud a través del desarrollo e implementación de procesos de autoevaluación, certificación y acreditación en las instituciones de salud.

ACCIONES

- Desarrollar el marco conceptual, las políticas, procedimientos y protocolos que orienten a la implementación del plan de calidad del Ministerio de Salud de la Nación.
- Consensuar y sistematizar los procesos asistenciales, su planificación, ejecución y evaluación, con la participación y el empoderamiento de las personas, las familias y las comunidades, y la toma de decisiones sustentadas por las mejores prácticas y la evidencia.

- Orientar y conformar en los efectores de salud las direcciones, comités y/o espacios de referencia vinculados a la Calidad que gestionen lideren y lleven adelante las acciones de calidad institucionales.
- Gestionar el desarrollo de Directrices de Organización y Funcionamiento de Servicios, Redes de atención de la salud y procesos asistenciales según las prioridades de política sanitaria.
- Gestionar el desarrollo de Estándares de Calidad de Servicios, Redes de atención de la salud y procesos asistenciales según las prioridades de política sanitaria
- Elaborar una propuesta nacional para definir y proyectar los principales Indicadores de calidad y seguridad para establecimientos de salud (de estructura, proceso y resultados) en cada organización.
- Seleccionar e implementar las principales pautas y directrices de organización y funcionamiento de los procesos de calidad al interior de los servicios de salud
- Liderar y cooperar en la construcción de guías clínicas y otras herramientas de estandarización de procesos asistenciales, según manual de guías de práctica clínica, basadas en la mejor evidencia científica disponible y adecuadas a cada contexto y en todos los sistemas
- Desarrollar intervenciones dirigidas a monitorear y evaluar la calidad de la atención de manera permanente para la transformación del sistema sanitario en todos los niveles de atención de salud de los ciudadanos argentinos
- Organizar estrategias nacionales para propiciar el conocimiento de la percepción de calidad en cada establecimiento de salud, a través de encuestas de evaluación de la satisfacción de los pacientes, familia y la comunidad.
- Avalar la calidad de los establecimientos de salud actualizando las normativas e implementando procesos de autoevaluación, certificación y acreditación.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3

Implementar procesos permanentes que promuevan la seguridad de los pacientes en la atención de la salud

OBJETIVOS

- Definir y promover la Seguridad del Paciente como uno de los componentes de la calidad asistencial y elemento indispensable para lograr el derecho de los pacientes a ser atendidos en sistemas sanitarios seguros y con personal sanitario protegido.
- Proteger y mejorar la seguridad de los pacientes y del personal sanitario en todos los niveles y ámbitos del sistema de salud.
- Propiciar el desarrollo de acciones y herramientas para los establecimientos asistenciales, que contribuyan a lograr un modelo de atención eficiente, accesible, segura y centrada en la persona.
- Intervenir en la formulación y en la elaboración de acuerdos, convenios con las sociedades científicas argentinas, las universidades, organizaciones o comunidades de expertos, para generar recomendaciones de buenas prácticas al equipo de salud.
- Promover y colaborar hacia el desarrollo de un plan de transformación de Cultura de seguridad, Notificación, Transparencia y Aprendizaje para favorecer la atención en salud responsable, justa y segura.
- Fomentar el liderazgo en seguridad y establecer las líneas de acción orientadas hacia el logro de las metas internacionales de seguridad de los pacientes.
- Propiciar la implementación de programas de protección y promoción de los derechos de los pacientes, la familia y comunidad y alentar su participación en el cuidado de la salud.
- Proponer colaboración y asistencia técnica a las jurisdicciones provinciales para la investigación, capacitación y desarrollo de procesos de calidad y seguridad de los pacientes en los servicios de salud de las mismas.

- Lograr un primer nivel de atención de calidad, seguro, centrado en las personas con un enfoque hacia la promoción y la prevención en entornos que favorezcan la seguridad de los usuarios, sus familias y la comunidad durante la prestación de servicios de salud

ACCIONES

- Facilitar y desarrollar la autoevaluación en las instituciones de salud de los diferentes niveles de atención según el instrumento Herramienta para la evaluación y mejora de la seguridad de los pacientes en el ámbito de la atención sanitaria.
- Formular políticas y procedimientos de notificación o reporte de incidentes y eventos adversos, centinela, facilitando metodologías y herramientas de gestión de riesgo para disminuir al máximo su ocurrencia.
- Desarrollar planes interdisciplinarios, de mejora y aprendizaje del error enfocando la transformación del sistema de salud y su permanente retroalimentación.
- Gestionar e impulsar el liderazgo y el compromiso en seguridad dentro de la organización sanitaria para crear y sostener clima de seguridad que oriente al logro de los objetivos de seguridad del paciente.
- Implantar prácticas seguras en el primer nivel de atención, que promuevan la investigación y la participación de las familias y comunidad en la estrategia de seguridad del paciente.
- Formular política y desarrollar e implementar un proceso de identificación segura de los pacientes y familiares.
- Formular política y desarrollar e implementar un proceso de mejora para la efectividad de comunicación (verbal, escrita, telefónica, virtual) entre los profesionales sanitarios.
- Formular política y desarrollar e implementar un proceso de gestión de la seguridad en el manejo complejo y transversal de la medicación (Vademécum,

adquisición, almacenamiento, dispensación, indicaciones, preparación, administración y registro).

- Formular política y desarrollar e implementar un plan de garantía de los procesos quirúrgicos (cirugía segura).
- Formular política y desarrollar e implementar un proceso orientado a minimizar el riesgo de las Infecciones asociadas al cuidado de la salud.
- Formular política y desarrollar e implementar un proceso para minimizar el riesgo de daño a los pacientes y familias a causa de caídas institucionales, internados y ambulatorios.
- Desarrollar e implementar acciones de difusión permanente de recomendaciones de buenas prácticas.
- Poner en valor y generar una línea de recomendaciones sobre derechos y obligaciones de pacientes y del equipo de salud, en consonancia con la legislación nacional.
- Propiciar la protección y el respeto hacia los valores culturales, psicosociales, espirituales, la dignidad, la privacidad, confidencialidad, autonomía e información de los pacientes y familia.
- Promover la participación multidisciplinaria en la protección, difusión, información y educación para los pacientes y la familia
- Orientar y formar a los pacientes y sus familias como activos participantes para el cumplimiento de la misión de la seguridad en la atención.
- Postular áreas de debate, toma de decisiones, de comunicación responsable y transparente, con correspondencia entre equipo de profesionales y pacientes y familia.
- Desarrollar la Evaluación de resultados de los programas de atención centrada en el paciente y la familia a través de conocer la experiencia de los pacientes en el sistema de salud, para identificar potenciales mejoras y la percepción de calidad y seguridad en salud.

- Articular con las universidades y entes formadores la incorporación y visibilización de los contenidos sobre Seguridad de Pacientes en la currícula de grado de las carreras de ciencias de la salud
- Estimular la investigación y desarrollo de temáticas específicas referidas a la seguridad de los pacientes y del personal sanitario
- Reforzar la participación en todos los foros sobre seguridad del paciente de las principales organizaciones nacionales e internacionales.
- Establecer un eje transversal de capacitación situada, transformadora específica sobre seguridad de los pacientes, que enfoque las necesidades de aprendizaje en todos los niveles de la organización.

LÍNEA ESTRATÉGICA 4

Diseñar lineamientos para el equipo de salud que promuevan y mejoren la calidad y la seguridad en la gestión del trabajo, en la formación y la educación permanente en salud y en la protección de la salud de trabajadores y trabajadoras.

OBJETIVOS

- Propiciar y fortalecer la gobernanza y rectoría del talento humano para la salud que favorezca la búsqueda de la calidad y la seguridad en la atención de la salud.
- Fomentar y apoyar el cumplimiento y la aplicación de las políticas ajustadas a la legislación correspondiente, a través del Plan Nacional de Cuidados de trabajadores y trabajadoras de Salud ante todo tipo de emergencia sanitaria, para todo el personal médico, de enfermería, de dirección y administración, logístico, de limpieza, ambulancieros y demás servicios en todos los establecimientos de salud.
- Generar un Plan Nacional de Educación permanente en Salud tendiente a capacitar e involucrar a los distintos niveles y sectores de trabajadores y trabajadoras de la salud en la búsqueda integral de la calidad en la atención en salud.
- Fomentar y potenciar la concreción de alianzas estratégicas con las sociedades científicas, las universidades, las organizaciones internacionales, para promover una política de calidad en la formación y educación permanente del Talento Humano en salud.
- Postular a la formalización de estudios de posgrado en calidad y seguridad de los pacientes para propiciar la búsqueda de competencias profesionales con capacidad para responder de manera sistémica a las exigencias de gestionar la calidad y seguridad en salud.

ACCIONES

- Desarrollar y motivar la adquisición de las competencias necesarias de los profesionales sanitarios, que permitan avanzar en el liderazgo y la gestión profesional como base del modelo de calidad y seguridad de los pacientes en la organización.
- Establecer sinergias entre las políticas y estrategias de seguridad de los trabajadores de la salud y de seguridad de los pacientes
- Elaborar y aplicar programas nacionales, provinciales y locales a favor de la salud y seguridad en el trabajo de los equipos de salud en coordinación con la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Instaurar la formación en línea a través de Cursos virtuales de capacitación básica, intermedia y Avanzada, que logren impactar en el crecimiento profesional y el desarrollo personal en todos los niveles del sistema.
- Promover y generar medidas en los procesos asistenciales que faciliten la implicación, la participación y corresponsabilidad del profesional como agente facilitador del paciente en el ejercicio de sus derechos y el desarrollo de su proceso de atención.
- Generar una línea de recomendaciones para el cuidado de la salud integral, la salud mental y seguridad laboral de todos los integrantes de los equipos sanitarios y de protección frente a posible violencia en el lugar de trabajo
- Propiciar un ambiente de trabajo apropiado, seguro, para la toma de decisiones, el aprendizaje, el trabajo en equipo y el respeto por los derechos de las personas, en el marco de las pautas legales correspondientes
- Promover las medidas de bioseguridad correspondientes y proveer de los recursos, equipamientos, insumos y elementos de protección personal a todo el personal de salud, según se establece en la ley correspondiente.
- Propiciar espacios de diálogo y reflexión para identificar riesgos asociados al trabajo en salud y gestionar medidas para reducir los mismos.

- Incorporar indicadores de calidad de la atención y seguridad de pacientes en el documento del Sistema Nacional de Acreditación de Residencias del Equipo de Salud (SNARES)
- Avanzar en la incorporación de la innovación en la organización y en el desarrollo de herramientas virtuales y nuevas TIC para apoyar y mejorar la capacitación y el liderazgo.
- Establecer un eje transversal de capacitación situada y transformadora que enfoque las necesidades de aprendizaje en todos los niveles de la organización e impregnar gradualmente las acciones orientados por el concepto de educación a lo largo de la vida

BIBLIOGRAFÍA

1. Artaza BO, Méndez CM, Holder Morrison R, Suárez Jiménez JM. Redes integradas de servicios de salud: el desafío de los hospitales Santiago, Chile: OPS/OMS; 201 [consultado el 7 de agosto del 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/chi/index.php?option=com_docman&view=document&layout=default&alias=95-redes-integradas-de-servicios-de-salud-el-desafio-de-los-hospitales&category_slug=sistema-de-salud&Itemid=1145.
2. Consejería de Salud Junta de Andalucía Plan de calidad del sistema sanitario público de salud. 2010 – 2014 Disponible en: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/saludyfamilias/areas/calidad-investigacion-conocimiento/calidad-sistema-sanitario/paginas/plan-estrategico-calidad-sspa.html>
3. Dal Sasso MA, Capucho HC, Bezerra INM, Carvalho LB, Almeida DSS, Piuvezam G . Implementación de un panel de indicadores on-line para la seguridad del paciente. Rev Bras Promoç Saúde. 2019;32:9788DOI: 10.5020/18061230.2019.9788
4. Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America; Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS editors. To Err is Human: Building a Safer Health System - PubMed - NCBI. National Academies Press (US); 2000
5. Legisalud Argentina [Internet]. Buenos Aires: Ministerio de Salud y Desarrollo Social. Calidad de la atención médica; [consultado el 7 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://leg.msal.gov.ar/atlas/categorias/calidad.html>.
6. Long H. Nguyen, David A. Drew, Mark S. Graham, Amit D. Joshi, et al. 2020. Risk of COVID-19 among front-line health-care workers and the general community: a prospective cohort study 2020 Elsevier Ltd. This is an Open Access article under the CC BY-NC-ND 4.0. Disponible en: <https://covid19.elsevierpure.com/es/publications/risk-of-covid-19-among-front-line-health-care-workers-and-the-gen>

7. Mendelson A, Kondo K, Damberg C, Low A, Motúapuaka M, Freeman M, et al. The Effects of Pay-for-Performance Programs on Health, Health Care Use, and Processes of Care: A Systematic Review. *Ann Intern Med.* 2017;166(5):341-53.
8. Ministerio de Salud de la Nación: Plan de evaluación y mejora de la calidad en el primer nivel de atención. 2019. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/325000-329999/327842/res1737.pdf>
9. Ministerio de Salud de la Nación: Plan de Garantía de la Calidad Medica. 2019. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/salud/calidadatencionmedica>
10. Ministerio de salud de la Nación: Programa de Protección al Personal de Salud ley 27.548 y fue denominada "ley Silvio". 2020. Disponible en: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/230239/20200608>
11. Ministerio de Salud de la Nación. Estudio Nacional de Diagnóstico Institucional y Prevalencia de IACS (2016). Mar del Plata: Ministerio de Salud de la Nación.; 2016
12. Ministerio de Salud de la Nación. Consenso Nacional Para La Implementación de Programas de Prevención y Control de Las Infecciones Asociadas Al Cuidado de La Salud En Los establecimientos de Salud. Argentina: Boletín oficial del 10 de diciembre de 2018; 2018. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resolución-690-2018-317302>.
13. Ministerio de Salud de la Nación. Listado de Verificación Para La Cirugía Segura y Su Manual de Uso e Instrucciones. Argentina: Boletín oficial del 27 de enero del 2012; 2012. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resoluci%C3%B3n-28-2012-193516>
14. Ministerio de Salud de la Nación: Acciones para la seguridad de los pacientes en el ámbito de la atención sanitaria. 2019 Argentina. Disponible en:

- <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/acciones-seguridad-pacientes.pdf>
15. Ministerio de Salud de la Nación: Herramienta para la evaluación y mejora de la seguridad de los pacientes en el ámbito de la atención sanitaria 2019. Argentina. Disponible en: http://www.legislad.gov.ar/pdf/msres2801_2020anexo.pdf
 16. Ministerio de Salud de la Nación: Manual sobre los Derechos de los Pacientes Para el Equipo de Salud. 2020. Argentina.
 17. Ministerio de Sanidad y Política Social de España, Organización Mundial de la Salud. Estudio IBEAS: Prevalencia de Efectos Adversos En Hospitales de Latinoamérica.; 2010. [http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/INFORME GLOBAL IBEAS.pdf](http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2010/INFORME%20GLOBAL%20IBEAS.pdf). 5
 18. Montserrat-Capella D, Suárez M, Ortiz L, Mira JJ, Duarte HG, Reveiz L, et al. Frequency of ambulatory care adverse events in Latin American countries: the AMBEAS/PAHO cohort study. Int J Qual Health Care. febrero de 2015;27(1):52-9.
 19. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. Crossing the global quality chasm: Improving health care worldwide. Washington (DC): The National Academies Press; 2018 consultado el 13 de setiembre de 2020. Disponible en: <https://www.nap.edu/catalog/25152/crossing-the-global-quality-chasm-improving-health-care-worldwide>
 20. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine CONSULTA RÁPIDA DE EXPERTOS SOBRE CONSIDERACIONES DEL PERSONAL PARA ESTÁNDARES DE ATENCIÓN DE CRISIS PARA LA PANDEMIA DE COVID-19 (JULIO28, 2020) 2020 ISBN 978-0-309-68142-1 | DOI 10.17226/25890 Disponible en: <https://www.nap.edu/catalog/25890/rapid-expert-consultation-on-staffing-considerations-for-crisis-standards-of-care-for-the-covid-19-pandemic-july-28-2020>
 21. Naciones Unidas, Asamblea General. Informe del Relator Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y

- mental. Nueva York: Naciones Unidas; 2017 (documento A/72/137). Disponible en: <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N17/214/96/pdf/N1721496.pdf?OpenElement>
22. Pereira BS, Tomasi E. Instrumento de apoio à gestão regional de saúde para monitoramento de indicadores de saúde. Epidemiol Serv Saúde [Internet]. 2016 [acceso em 2019 Jan 14];25(2):411-8. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2237-96222016000200411&script=sci_abstract&lng=ptdoi:10.5123/s1679-49742016000200019
23. OMS-OPS. ESTRATEGIA Y PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD 2020-2025. 57.o CONSEJO DIRECTIVO 71.a SESIÓN DEL COMITÉ REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMÉRICAS. Washington, D.C., EUA, del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
24. OMS First Draft: Global Patient Safety Action Plan 2021–2030. El Plan regional de salud de los trabajadores (67.ª Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas)2015-2025, Líneas Estratégicas de Acción, 2020: Cinco pasos para mejorar la seguridad de los trabajadores de la salud y la seguridad de los pacientes Carta, publicada setiembre 2020, La seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes.
25. Organización Mundial de la Salud. Noticias de la Asamblea Mundial de la Salud, 25 de mayo de 2019. <https://www.who.int/es/news-room/detail/25-05-2019-world-healthassembly-update>. Published 2019
26. OMS. Global priorities for patient safety research. Ginebra, Organización Mundial de la Salud 2009 Disponible en: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44205/9789241598620_eng.pdf?sequence=1

27. OMS. Cinco pasos para mejorar la seguridad de los trabajadores de la salud y la seguridad de los pacientes Carta, publicada setiembre 2020, Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
28. OMS Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona . 69.ª Asamblea Mundial de la Salud; Ginebra. Ginebra: OMS; 2016. Disponible en: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA69/A69_39-sp.pdf.
29. Organización Mundial de la Salud; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos; Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage [Internet]. Ginebra: OMS; 2018 [consultado el 7 de mayo del 2019]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/272465>
30. OMS. Seguridad del paciente. Agua, saneamiento e higiene en los centros sanitarios [Internet]. 144.ª reunión del Consejo Ejecutivo de la OMS Ginebra. Ginebra: OMS; 2019 Disponible en: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB144/B144_30-sp.pdf.
31. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente [Internet]. 144.ª reunión del Consejo Ejecutivo de la OMS; del 24 de enero al 1 de febrero del 2019; Ginebra. Ginebra: OMS; 2019 (documento EB144/29) [consultado el 1 de febrero del 2019]. Disponible en: http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB144/B144_29-sp.pdf.
32. OMS. Asamblea mundial 2019. Acción mundial en pro de la seguridad de los pacientes. Ginebra, Suiza. Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_R6-sp.pdf?ua=1
33. OPS. Análisis comparado del marco jurídico sobre calidad de la atención y seguridad del paciente (CASP) en América Latina, España y la Comunidad Europea [Internet]. Washington DC: OPS; 2012 [consultado el 9 de mayo del 2019]. Disponible en:

<http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3267/HSS-HS- Analisis -comparado- ASP.pdf;jsessionid=8FE6E818D9BE64F7766F76B45D2DEC2B?sequence=1>.

34. OPS. Estrategia de recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. 29.ª Conferencia Sanitaria Panamericana, 69.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; DC. Washington, DC: OPS; 2017 (documento CSP29/10) [consultado el 10 de agosto del 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=41533&Itemid=270&lang=es.
35. OPS Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025- Estrategia de recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud 2017, El Plan Estratégico de la OPS 2014-2019.
36. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.a sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas WDC 2014. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2014/CD53-R14-s.pdf>.
37. OPS. Directriz para el fortalecimiento de los programas nacionales de guías informadas por la evidencia. Una herramienta para la adaptación e implementación de guías en las Américas Washington, DC: OPS; 2018 [consultado el 15 de setiembre del 2020]. Disponible en: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/49145/978927532016_7_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
38. OPS. Plan de acción sobre recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud 2018-2023 56.º Consejo Directivo de la OPS, 70.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. Washington, DC: OPS; 2018 [consultado el 20 de agosto 2020]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&

[category_slug=56-directing-council-spanish-9965&alias=45773-cd56-10-s-pda-rh-773&Itemid=270&lang=en.](http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/49549/978924156556_1_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

39. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención Washington, DC: OPS; 2018 [consultado el 17 de agosto del 2020]. Disponible en: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/49549/978924156556_1_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
40. Organización Panamericana de la Salud. Análisis comparado del marco jurídico sobre calidad de la atención y seguridad del paciente (CASP) en América Latina, España y la Comunidad Europea Washington DC: OPS; 2012 [consultado el 9 de Agosto del 2020]. Disponible en: <http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/3267/HSS-HS-Analysis-comparado-CASP.pdf;jsessionid=8FE6E818D9BE64F7766F76B45D2DEC2B?sequence=1>.
41. Organización Panamericana de la Salud. Evaluación e incorporación de las tecnologías sanitarias en los sistemas de salud [Internet]. 28.ª Conferencia Sanitaria Panamericana, 64.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas. Washington DC: OPS; 2012 (resolución CSP28.R9) [consultado el 10 de septiembre del 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2012/CSP28.R9-s.pdf>.
42. Organización Panamericana de la Salud. Política y estrategia regionales para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente [Internet]. 27.ª Conferencia Sanitaria Panamericana, 59.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; 2007; Washington, DC. Washington, [consultado el 26 de octubre del 2020]. Disponible en: <http://www1.paho.org/spanish/gov/csp/csp27.r10-s.pdf?ua=1>.
43. García-Altés A, Peiró M, Artells JJ. Priorización de medidas para la consolidación de la toma de decisiones compartidas en las prestaciones del Sistema Nacional de Salud español 2018 SESPAS. Published by Elsevier España,

S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

44. Secretaría de Salud. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs) México. [consultado julio del 2020]. Disponible en: <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/direccion-general-de-calidad-y-educacion-en-salud-dgces-186903>
45. *The Lancet*. 2020 Riesgo de COVID-19 entre los trabajadores de la salud de primera línea y la comunidad en general: un estudio de cohorte prospectivo. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667\(20\)30164-X/fulltext?dgcid=raven_jbs_etoc_email#seccestitle130](https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667(20)30164-X/fulltext?dgcid=raven_jbs_etoc_email#seccestitle130)
46. The Lancet. Putting quality and people at the centre of health systems. *Lancet*. septiembre de 2018;392(10150):795.
47. The Joint Commission. Hospital National Patient Safety Goals. In: Hospital National Patient Safety Goals 2016. ; 2016. doi:10.1136/bjophthalmol-2014-305816 Disponible en: <https://www.jointcommission.org/>



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-2021-46878380- -APN-DNCSSYRS#MS - ANEXO PLAN NACIONAL DE CALIDAD EN SALUD

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 25 pagina/s.