



**GLOBAL
RHEUMATOLOGY**
BY PANLAR

E-ISSN: 2709-5533
Vol 2 / Jan - Jun [2021]
globalrheumpanlar.org

CIENCIA PANLAR

Los desafíos de ser un centro de excelencia

The Challenges of Being a Center of Excellence

Os desafios de ser um centro de excelência

<https://doi.org/10.46856/grp.21.e065>

Date received: January 8 / 2021
Date acceptance: January 25 / 2021
Date published: February 15 / 2021

Cite as: Fajardo E. Los desafíos de ser un Centro de Excelencia [Internet]. Global Rheumatology. Vol 2 / Ene - Jun [2021]. Available from: <https://doi.org/10.46856/grp.21.e065>



CIENCIA PANLAR

Los desafíos de ser un centro de excelencia

Estefanía Fajardo

Periodista científica de Global Rheumatology by PANLAR,
estefaniafajardod@gmail.com

"Este proceso, después de definir estándares por consenso y niveles de acreditación tiene como objetivo verificar y certificar aquellas instituciones que atienden la población con enfermedades reumáticas que cumplen con altos estándares en la atención de pacientes con artritis reumatoide."

"Este proceso de acreditación nos ha permitido autoevaluarnos, medirnos a sí mismos en los procesos de atención que realizamos y creemos que en general nos ha permitido mejorar los resultados clínicos y las condiciones de salud de los pacientes; por otra parte, fomenta mucho la cultura de la calidad y los procesos de investigación propia. Finalmente, crear un modelo de gestión de enfermedades crónicas como estas, requiere una cultura organizacional, con buena capacidad de innovación y compromiso con la calidad y los mejores resultados clínicos, pero al final de cuentas, brinda unas oportunidades de desarrollo personal y grupal muy interesantes", explica el doctor Pedro Santos-Moreno, coordinador del proyecto de Centros de Excelencia y Grupo Especial Real-Panlar.

Habla de los Centros de Excelencia. Un proceso nada fácil cuyo objetivo es certificar aquellas instituciones que cumplen con los estándares definidos por PANLAR en la atención de pacientes con artritis reumatoide.

"Lo que se quiere es que la calidad de vida de los pacientes con artritis mejore a partir de un adecuado diagnóstico, manejo pertinente y oportuno bajo los más altos estándares de calidad en salud", es el final de la conversación en la que Paula Beltrán, enfermera profesional, magíster en salud pública y acompañante de PANLAR en el proyecto de certificación de Centros de Excelencia como parte de la institución certificadora, *Cencisalud*, ha hablado por varios minutos.

Ese mensaje final, quizá, es lo que le da una esperanza diferente a los pacientes con enfermedades autoinmunes, lo que le genera una confianza particular en sus médicos y lo que, de una u otra forma, crea un vínculo diferente teniendo médicos, instituciones y pacientes educados y capacitados.

“En 2020 cerramos el primer año de certificaciones después de tres años de definición de proceso y certificación de los primeros cinco centros en agosto pasado”, explica Beltrán para dar un panorama de lo que abarcan estos procesos y el camino recorrido.

Es una iniciativa, dice, “en la que se ha generado la inquietud en médicos especialistas a nivel particular. Es una estrategia que reta a las instituciones y que los va introduciendo en la cultura del mejoramiento continuo, entonces existen muchas oportunidades, específicamente en la calidad en salud”, sostiene.

Asegura además que PANLAR lo que busca es impulsar esta cultura en instituciones que atienden pacientes con artritis reumatoide en la región. “Desde los pasos iniciales, hasta llegar a la certificación, permiten generar una conducta autocrítica, cultura de mejoramiento propiamente dicha de sus procesos de atención, administrativos, clínicos, de cara al alcance de los mejores indicadores clínicos de los pacientes con AR”.

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

“Los centros lo primero que deben cumplir y que debe pasar para iniciar el proceso es tener una voluntad política, de las directivas de la institución, y un deseo de mejora de la calidad de la atención de los líderes de los centros”, sostiene Beltrán.

Para esto, agrega, es muy importante el trabajo en equipo, el éxito de la estrategia es la sinergia entre la parte administrativa, directivas y especialistas. No es trabajar como una isla aparte, sino un proyecto institucional, lo cual facilita la adherencia a los nuevos procesos, cambios en la cultura, en caso de necesitar inversión, cambios en infraestructura, aumentos en el presupuesto. Sin embargo, esto no es un requisito, algunas iniciativas para la certificación han sido impulsadas por los líderes de los procesos de atención en AR con éxito.

“Se puede iniciar desde la mirada autocrítica de los procesos, de manera aterrizada, fijándose metas alcanzables de mejoramiento y así empezar en firme los procesos”, asegura.

Los estándares para esta certificación se definieron por consenso de expertos (1) para establecer cuáles eran los mínimos requisitos, basado en la evidencia, experiencia y en los contextos de los diferentes países que conforman PANLAR.

“Se definieron tres niveles de certificación (2). Estos dependen de la robustez de la institución, del tamaño, número de pacientes y de especialistas requeridos: estándar, óptimo y modelo”, cuenta, explicando además que esto no significa que uno sea mejor que el otro. Los tres tienen niveles de desarrollo diferentes y dependen de la experiencia de la institución, tiempo, indicadores, entre otros.

Los niveles se establecieron con la intención de que todos los tipos de instituciones -teniendo en cuenta los diferentes contextos- tienen dinámicas diferentes y se podría identificar con cierto número de estándares en alguno de los tipos de centros de excelencia. Una vez definidos, en cuanto a la evidencia científica y contextos, se determinaron los tres tipos y se hizo el lanzamiento de la estrategia.

“Se trata de un modelo innovador de atención en salud, multidisciplinar e interdisciplinar basado en diez conceptos clave, dice el doctor Santos:

1. Proceso de tamizaje de los pacientes para un diagnóstico más asertivo,
2. Modelo de atención multi e interdisciplinario integral,
3. Protocolo de tratamiento bien establecido adaptado a realidades locales,
4. Tratamiento enfocado en el logro de resultados clínicos individuales y grupales,
5. Proceso de atención farmacéutica y farmacovigilancia,
6. Uso adecuado de los indicadores de gestión,
7. Educación para el personal de salud y los pacientes,
8. El uso de registros clínicos electrónicos en el cuidado diario,
9. Minería de datos para toma de decisiones e investigación local, y
10. Costo-efectividad para asegurar la sostenibilidad económica de proveedores de atención médica y sistemas de salud

Siguiendo con los pasos para lograr la certificación como Centro de Excelencia, lo siguiente es manifestar de manera oficial su intención (3,4), explicar cómo está compuesto el centro y empezar la asesoría para saber a qué tipo podrían aplicar. “Hacen un inventario de cómo son, quiénes están vinculados, diferentes disciplinas, apoyo terapéutico, especialistas, qué equipos tienen”, asegura.

En este aspecto, PANLAR brindó de manera gratuita una plataforma virtual para capacitaciones en temas de calidad en salud con ocho módulos. Esto permite emparejar los conocimientos básicos que se deben tener de calidad en salud y empezar a involucrar a los profesionales del centro.

Al ser un proceso voluntario, el objetivo era aportar información de la realidad de la institución, con lo que se cuenta y apegarse a los procesos reales de atención. “Para así tomar los insumos y diseñar el plan de mejoramiento para la certificación, el siguiente paso”.

“El proyecto Real-Panlar que busca implementar y acreditar Centros de Excelencia en artritis reumatoide (AR) en toda Latinoamérica, todo esto con el acompañamiento del Centro de Acreditación de PANLAR”, sostiene el doctor Santos. Este proyecto ha contado desde su comienzo con un apoyo irrestricto de PANLAR para garantizar su permanencia y continuidad, ya que tiene como objetivos a largo plazo:

- Creación de una red de centros de excelencia en artritis reumatoide en Latinoamérica.
- Generación de estándares mínimos de atención en AR.
- Generación de guías clínicas de atención adaptadas para nuestro continente.
- Generación de indicadores de gestión adecuados a cada país.
- Creación de un centro de acreditación.
- Creación de un centro de mejoramiento continuo de la calidad.
- Generar investigación regional por países y latinoamericana.

Lo siguiente era definir un tiempo para ejecución de lo que no se tenía, “no buscamos imponer el cómo debía hacer las cosas, sino sugerir el qué, es decir, los estándares de cada tipo de centro”, señala Beltrán, esto teniendo en cuenta contexto, población, política de salud en el país para hacer la adaptación, lo que denomina “un proceso orientador con impulso de la cultura del mejoramiento continuo”.

El próximo paso era la revisión de cumplimientos. “Se programa una pre visita por parte de los verificadores locales, es decir, reumatólogos involucrados en los procesos y que conocen los estándares. Ellos se desplazaban a la institución para revisar el cumplimiento y hacer un chequeo previo para que la visita final, el último paso, resultara positiva”, detalló.

De ese punto se generaba un segundo plan de mejoramiento, tiempos para ejecución de los puntos y, con ello, se estaba listo para recibir la visita de certificación. “Se hace directamente. Hicimos de manera presencial dos en Argentina, el Hospital Italiano de Buenos Aires y el Italiano de La Plata. La pandemia obligó a que las siguientes fueran de manera virtual haciendo adaptaciones al proceso”, cuenta Beltrán.

En la visita se revisa cómo se llevan a cabo los procesos para el cumplimiento de cada estándar, con la intención de documentar buenas prácticas, que se está haciendo bien y qué se puede mejorar.

“El tema de salud es dinámico, evoluciona todos los días y pueden surgir oportunidades de mejora”, señala Beltrán, explicando que luego de este último paso se procede a la certificación.

SELLO DE EXCELENCIA

El proceso, por ser voluntario, requiere de manera importante el compromiso del líder porque es el engranaje para movilizar el resto de procesos para que se logren las metas propuestas, adicionalmente vincular a los pacientes.

“Para los pacientes el tener un sello de excelencia les debe dar tranquilidad, un conocimiento previo de la institución, una marca previa del lugar al que voy a tratarme. Saber que tuvo un proceso para obtener la certificación y que mejora cada día, la intención de querer hacerlo bien”, manifestó Beltrán. Adiciona que el hecho de estar midiendo y comparando con los estándares existentes “da un parte de tranquilidad en que quiere evolucionar y mejorar”.

Actualmente hay en proceso cuatro instituciones de Colombia, Chile y República Dominicana en diferentes etapas. Una en autoevaluación, en plan de mejoramiento de previsita y proceso de ejecución en otras tres.

Dentro de los aspectos más comunes en los que han coincidido las instituciones que entran en este proceso es el de la evidencia y de la documentación de lo que se hace. “Estamos acostumbrados a hacer muchas cosas, pero no a documentarlas y a decir que se hizo de esta forma, y al final notar que era mejor de otra. Ese, por ejemplo, es un proceso de mejoramiento no documentado”, indicó.

“Muchas cosas están definidas por los estándares y ya las instituciones lo están realizando, pero no existe evidencia documental, por lo cual nos debemos acostumbrar a decir por qué y cómo lo hago. Sabemos que se cumple el estándar, pero no hay cómo soportarlo y por eso se debe empezar a reconstruir”, señaló.

Se postularon instituciones de 7 países, Colombia (5) ha sido el país que mayor número de instituciones postuló, seguido de Chile (4), Argentina (2), seguidos de Perú (1), República Dominicana (1), Ecuador (1) y México (1).

A la fecha se han certificado cinco instituciones:

- Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina. (Modelo)
- Hospital Italiano de La Plata, Argentina. (Modelo)

- Biomab IPS, Bogotá, Colombia. (Modelo)
- Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú. (Modelo)
- Clínica Ciudad del Mar, Viña del Mar, Chile. (Óptimo)

En cuanto a los pacientes, dice Beltrán, es una garantía de que se trata de una institución que se interesa por el mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos de atención. “Si me inclino por mejorar continuamente, debo estar siempre conociendo las mejores prácticas clínicas para el manejo de la enfermedad, estar en una constante capacitación y procesos de reinducción de mi personal. Adicionalmente, la visión de los Centros de Excelencia de PANLAR es la atención centrada en el paciente, que sea el eje central de todo el proceso”.

Lo anterior se traduce a que el paciente participa de manera activa en su tratamiento, participa en las decisiones compartidas entre él y el médico, “un salto a la evolución de la atención que conocíamos vinculando al paciente y que garantiza la adherencia a las terapias y mejora la calidad de vida”.

“Para el paciente el estar vinculado en uno de nuestros centros es tener recursos disponibles como programas de educación, manejo interdisciplinario, unas instituciones interesadas en tener un modelo de atención, no simplemente atender de manera aislada, sino que responden a un modelo diseñado que tiene unos objetivos terapéuticos”, agregó.

CENTROS DE EXCELENCIA

Cada uno de los Centros de Excelencia, habló con nosotros sobre este proceso y lo que significa en su labor al servicio de los pacientes:

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, Lima, Perú

Rocío Gamboa Cárdenas, coordinadora de la Unidad Funcional de Artritis Reumatoide del servicio de reumatología de la institución.

El proceso de certificación fue una experiencia única, fueron 2 años de trabajo, primero con las capacitaciones en temas de mejora de calidad lo cual entre otras cosas nos ayudó a “ordenar la casa”. Los indicadores propuestos por REAL PANLAR hicieron factible organizar varios puntos de mejora de nuestros procesos, pero sobre todo nos hizo creer como grupo de trabajo humano pues la tarea se compartió debido a las características de los requisitos que abarcan múltiples aspectos.

Nos dimos cuenta que hacíamos varias de las cosas que pedía la certificación, pero empezamos a documentar de manera sistemática las mismas, además fue una oportunidad para implementar otras, por ejemplo, el instrumento de captación de artritis temprana y el instrumento de evaluación clinimétrica para nuestros pacientes cambió mucho y gracias a los lineamientos que nos plantearon, lo cual fue un reto de implementar, pero logramos que nuestras autoridades se dieran cuenta que valía la pena.

Un punto importante fue el relacionado a la sostenibilidad y gracias a REAL PANLAR nos dimos cuenta que solo con una guía propia podíamos soportar el modelo de atención, esto nos llevó a poder ser parte de la guía actual de manejo de la AR que rige el seguro social del país.

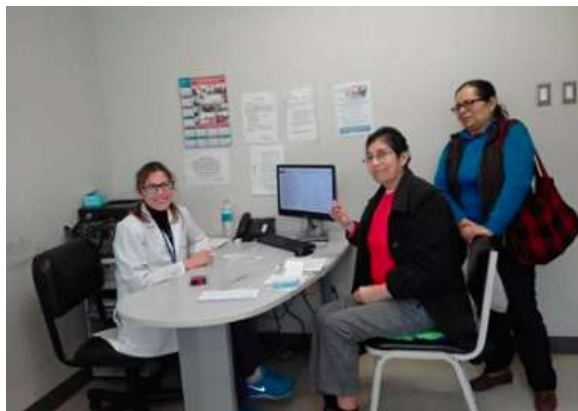


Foto 1 : Consulta en el Hospital Almenara: Lima . Perú

Hospital Italiano de La Plata, Argentina

Rodrigo García Salinas, jefe de la Unidad de Reumatología del Hospital Italiano de La Plata.

Nuestra institución tiene una política de calidad que se basa en mejorar en forma continua nuestra atención, para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias, y cumplir los requisitos de organismos reguladores y otras partes interesadas, promoviendo la definición de objetivos de calidad y seguridad, gestión basada en procesos, utilización de indicadores para el monitoreo y evaluación de objetivos y procesos, participación y capacitación del recurso humano, uniendo los esfuerzos en la definición e implementación de medidas preventivas, correctivas y oportunidades de mejora, y la utilización de tecnologías, que simplifiquen la tarea diaria y favorezcan la integración del hospital con la comunidad.

El trabajo realizado nos fue muy útil para reafirmar lo que veníamos haciendo bien, mejorar lo que hacíamos mal, y comprometernos en el desafío de la mejora continua. No tenemos duda que la acreditación de CoE de PANLAR, no solo tendrá impacto en nuestros pacientes si no en toda la comunidad y es un cambio de paradigma en la forma de gestionar las patologías crónicas no transmisibles. Este proceso reafirma lo que reza nuestra misión: “poner al paciente y a la familia en el centro”.



Foto 2: Equipo de la Unidad de Reumatología del Hospital Italiano de la Plata

Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina

Johana Zacariaz H, reumatóloga, médica de planta en la sección de Reumatología del servicio de Clínica Médica del Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA)

Fue una ardua tarea que requirió una capacitación previa suministrada por PANLAR, lo que tornó más grato haber recibido este reconocimiento. La capacitación contribuyó en aprender a organizar mejor las tareas que ya veníamos realizando desde la sección acorde a las normas de buenas prácticas clínicas, y a poner en evidencia aquellas áreas en las que debíamos mejorar. También resultó estimulante el desafío de ser evaluados por REAL PANLAR, y alcanzar los objetivos.

Logramos una mayor articulación del trabajo entre los miembros de la sección de reumatología y otros especialistas del centro, llevando un registro de los ateneos virtuales con la participación de los profesionales mencionados.

El uso de la virtualidad nos permitió una mayor convocatoria de profesionales de distintas áreas en la discusión de los casos clínicos de los pacientes evaluados en conjunto. Garantizando la educación continua, el trabajo interdisciplinario, y el alineamiento de las conductas médicas a partir del análisis de casos. A su vez, se virtualizaron la mayoría de las actividades académicas, lo que permitió una mayor convocatoria de reumatólogos y médicos en formación a congresos nacionales e internacionales, y la participación de colegas y especialistas de distintas áreas y regiones geográficas.

Clínica Ciudad del Mar

Alejandra Rojas de Reyna, enfermera de Programas de Salud y Ley Ricarte Soto

El proceso fue llevado a cabo de manera colaborativa con el equipo de nuestro Centro de Excelencia de Artritis Reumatoide, en conjunto con Karla Benz, subdirectora clínica.

Como grupo, pudimos darnos cuenta de aquellas fortalezas que debemos mantener y mejorar en el tiempo, también nos permitió observar aquellas falencias que debemos corregir en pro de nuestra certificación, crecimiento profesional y bienestar de nuestros pacientes.

El principal factor diferencial radica en el método de trabajo que realizamos como Centro de Excelencia de Artritis Reumatoide, guiando y orientando el quehacer interdisciplinario. Por otro lado, es un reconocimiento al trabajo colaborativo, destacando la importancia también de nuestro Centro a nivel local y país.

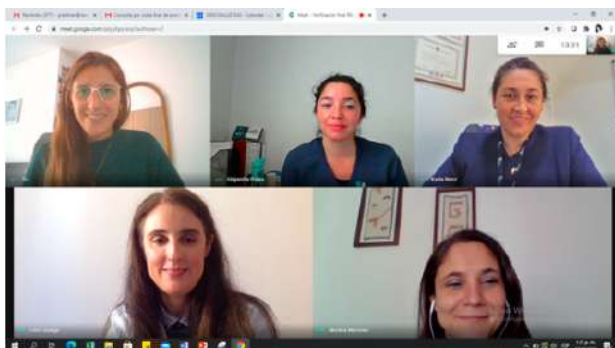


Foto 3 : Visita de verificación virtual con el equipo de la Clínica del Mar . Viña del Mar. Chile

Biomab IPS, Derly Duarte Hurtado, Auditor y Calidad

A mediados del año 2020, se llevó a cabo la visita final de verificación de los requisitos en modalidad virtual dadas las condiciones de la pandemia por covid-19, en donde se determinó por parte de REAL PANLAR el avance y las acciones implementadas, las fortalezas y oportunidades de mejora de los procesos, evidenciando el cumplimiento de los 81 requisitos contemplados en la previsita.

Como resultado de esta visita, Biomab IPS obtuvo la certificación como Centro de Excelencia en Artritis Reumatoide Tipo Modelo, en donde el ente certificador manifestó como fortalezas la voluntad de las directivas de la IPS en pro del mejoramiento continuo

en los procesos del centro, la calidad en salud instaurada, la coherencia entre los procesos, procedimientos y medición de los desenlaces en salud con el Modelo de atención de pacientes con AR y todos sus componentes, resaltando la adecuada gestión por procesos en la IPS, integrando los conceptos esenciales de los estándares REAL-PANLAR, entre otras.

Referencias

1. Santos-Moreno P, Galarza-Maldonado C, Caballero-Urbe CV, Cardiel MH, Massardo L, et al. REAL-PANLAR Project for the Implementation and Accreditation of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis Throughout Latin America: A Consensus Position Paper From REAL-PANLAR Group on Improvement of Rheumatoid Arthritis Care in Latin America Establishing Centers of Excellence. J Clin Rheumatol. 2015 Jun;21(4):175-80. doi: 10.1097/RHU.0000000000000247.
2. Santos-Moreno P, Caballero-Urbe CV, Cardiel MH, Galarza-Maldonado C, Massardo L, et al. A Consensus Position Paper From REAL-PANLAR Group About the Methodological Approach for the Accreditation Process of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis in Latin America. J Clin Rheumatol. 2019 Jan;25(1):54-58. doi: 10.1097/RHU.0000000000000773.
3. Santos-Moreno P, Caballero-Urbe CV, Massardo ML, Maldonado CG, Soriano ER, et al. Systematic and progressive implementation of the centers of excellence for rheumatoid arthritis: a methodological proposal. Clin Rheumatol. 2017;36 (12):2855-58.
4. PANLAR. Proceso de acreditación de centros de excelencia en artritis reumatoide – grupo especial Real-PANLAR. 2020. 6. Disponible en: https://www.panlar.org/sites/default/files/documento_tecnico_espanol_0.pdf

PANLAR SCIENCE

The Challenges of Being a Center of Excellence

Estefanía Fajardo

Scientific journalist of Global Rheumatology by PANLAR,
estefaniafajardod@gmail.com

"After defining standards by consensus and levels of accreditation, this process aims to verify and certify those institutions that treat the population with rheumatic diseases and meet high standards of care for patients with rheumatoid arthritis. *artritis reumáticas que cumplen con altos estándares en la atención de pacientes con artritis reumatoide.*"

"This accreditation process has allowed us to self-evaluate, measure ourselves in the care processes we carry out, and in a broad sense, has allowed us to improve the clinical outcomes and the health conditions of our patients; on the other hand, it greatly fosters a culture of quality and its own research processes. Finally, creating a management model for chronic diseases like these, requires an organizational culture, with a good capacity for innovation and a commitment on quality and the best clinical outcomes, overall, it provides great opportunities for personal and group development," In the words of Dr. Pedro Santos-Moreno, project coordinator for the Centers of Excellence and the Real-Panlar Special Group.

He is talking about the Centers of Excellence. Not an easy process, whose objective is to certify those institutions that comply with the standards defined by PANLAR in the care of patients with rheumatoid arthritis.

"What is expected is that the quality of life of the patients with arthritis improves with an adequate diagnosis, correct and timely management under the highest standards of quality in health," says Paula Beltran, a professional nurse with a master's degree in public health who works with *Cencisalud*, the institution in charge of the certification, and is accompanying PANLAR in the Centers of Excellence accreditation project.

This final message, perhaps, is what gives the patients with autoimmune diseases more hope, more confidence in their doctors and, in one way or another, having doctors, institutions and well-informed and trained patients, creates a different bond.

"In 2020 we closed the first year of certifications after three years of defining the process and the certification of the first five centers last August," says Beltrán giving an overview of what these processes cover, and the path traveled.

"It is an initiative that has generated special interest among specialist doctors. It is a strategy that challenges the institutions and that gradually introduces them to the culture of continuous improvement, there are many opportunities, especially in health quality," she says.

She ensures that PANLAR seeks to promote this culture among institutions that care for patients with rheumatoid arthritis in the region. "From the initial steps all the way up to the final accreditation, it enables a self-critical behavior, an improvement culture in care, administrative and clinical processes, in order to achieve the best clinical indicators in patients with RA."

ACCREDITATION PROCESS

"The first thing that the centers must comply with in order to be able to start the process is that the executives of the institution must have the political will and that the leaders have a desire to improve the quality of care," states Beltrán.

"Teamwork is crucial to achieve this. The success of the strategy is the synergy between administrative, executive and specialists' areas. They cannot work as separate islands, but rather as an institutional project, which enables adherence to new processes and changes in culture if investment, infrastructure adjustments or increase in budget is needed. However, this is not a requirement, some initiatives for the accreditation have been successfully promoted by the leaders of care processes in AR."

"You can start from a self-critical view of the processes, being objective, setting achievable improvement goals and thus, starting the processes firmly," she assures.

The accreditation standards were outlined by a consensus of experts (1) in order to define what the minimum requirements were, based on evidence, experience and the context of the different countries, members of PANLAR.

"Three accreditation levels were set (2). These depend on the robustness of the institution, the size, the number of patients and the required specialists: standard, optimal and model, not meaning that one is better than the other," she says.

All three have different levels of development and depend on the experience of the institution, time, indicators, among other things.

The levels were defined based on the idea that all types of institutions, taking into account the different contexts, have different dynamics and could be identified with a certain number of standards in some of the types of Centers of Excellence. Once the scientific evidence and contexts were defined, the three levels were set, and the strategy was launched.

"It is an innovative, multidisciplinary and interdisciplinary health care model based on ten key concepts," says Dr. Santos:

1. Patient screening process for a more assertive diagnosis
2. Comprehensive multi and interdisciplinary care model
3. Well established treatment protocol adapted to local realities
4. Treatment focused on the achievement of individual and group clinical outcomes
5. Pharmacovigilance and pharmaceutical care process
6. Proper use of management indicators
7. Health personnel and patient education
8. The use of electronic medical charts in daily care
9. Data mining for local research and decision-making
10. Cost-effectiveness to ensure the economic sustainability of healthcare providers and healthcare systems.

To obtain accreditation as a Center of Excellence, the following steps must be followed: Officially state your intention (3,4), explain how the center is composed and start the advisory process to find out what type you could apply to. "They make an inventory as an institution, of all the people involved, different disciplines, therapeutic support, specialists, what teams they have," she says.

In this regard, PANLAR provided a free virtual platform training consisting of eight modules on health quality issues. This makes it possible to align the basic knowledge in health quality and engage the professionals of the center.

Being this a voluntary process, the objective was to provide information on the reality of the institution with what is available and adhere to the real care processes. "In order to take the inputs and design the improvement plan for the next step in the accreditation."

"The Real-Panlar project seeks to implement and certify Centers of Excellence in rheumatoid arthritis (RA) throughout Latin America, together with the support of the PANLAR Accreditation Center," says Dr. Santos.

This project has had unrestricted support from PANLAR since its inception to guarantee its permanence and continuity, since its long-term objectives are:

- Creation of a network of Centers of Excellence in rheumatoid arthritis in Latin America.
- Generation of minimum standards of care in RA.
- Generation of clinical care guidelines adapted for our continent.
- Generation of management indicators appropriate to each country.
- Creation of an accreditation center.
- Creation of a center for continuous quality improvement.
- Generate regional research by countries and Latin America.

The next step was to define a timeframe for the execution of what was lacking, "we did not want to impose how things should be done, but rather suggest for example, the standards of each type of center," says Beltrán, taking into account context, population, health policy in each country in order to make the adjustments, which she calls "an orienting process fostering the culture of continuous improvement."

The next step was the compliance review. "A pre-visit is scheduled by local verifiers, that is, rheumatologists involved in the processes and who know the standards. They visited the institution to review compliance and do a prior check so that the final visit, the last step, would be positive," she explained.

From that point on, a second improvement plan was generated, a timeframe for the execution of the checklist and so it was ready to receive the certification visit. "We did two in person in Argentina, the Hospital Italiano in Buenos Aires and the Italiano in La Plata. The pandemic forced the following to go virtually, making adaptations to the process," says Beltrán.

The visit reviews how the processes are carried out to comply with each standard, with the intention of registering good practices, what is being done correctly and what can be improved. "The health issue is dynamic, it evolves every day and opportunities for improvement may arise," says Beltrán, stating that after this last step, the certification is carried out.

SEAL OF EXCELLENCE

Since it is a voluntary process, it highly requires the commitment of the leaders because it is the driver that mobilizes the rest of the processes so that the proposed goals are achieved, in addition to engaging the patients.

"Having a seal of excellence gives the patients confidence, a clear knowledge of the institution and a brand where people are going to be treated.

Knowing that it had to go through a process to obtain the accreditation and is continuously improving with the objective of doing things right," said Beltrán. The fact of measuring and comparing with existing standards, gives the reassurance that it wants to evolve and improve," she adds.

Currently there are four institutions in process in Colombia, Chile and the Dominican Republic in different stages. One in self-assessment, in the pre-visit improvement plan and in execution process in another three.

Among the most common aspects in which the institutions that enter this process have agreed upon, is the evidence and documentation of what is being done. "We are used to doing many things, but not documenting them and saying that it was done this way, and in the end noticing that it was better in another way. This, for example, is an undocumented improvement process," she indicated.

"Many things are defined by the standards and the institutions are already doing them, but there is no documented evidence, so we must get used to saying why and how I did it. We know that the standard is met, but there is no way to support it, and this is why it is important to start rebuilding," she said.

Institutions from 7 countries have applied, Colombia (5) being the country with the highest number of institutions that applied, followed by Chile (4), Argentina (2), followed by Peru (1), Dominican Republic (1), Ecuador (1) and Mexico (1).

To date, five institutions have been certified:

- Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina. (Model)
- Hospital Italiano de La Plata, Argentina. (Model)
- Biomab IPS, Bogotá, Colombia. (Model)
- Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Peru. (Model)
- Clínica Ciudad del Mar, Viña del Mar, Chile. (Optimum)

According to Beltrán, it reassures the patients that it is an institution that is interested in the continuous improvement in the quality of its care processes. "If I am inclined to continuously improve, I must always know the best clinical practices for the management of the disease and should have permanent training processes for all my staff. Additionally, the vision of the PANLAR Centers of Excellence is patient-centered care, which is the central axis of the entire process."

This means that the patient participate actively in his/her treatment, participates in the decisions shared between him/her and the doctor, "it's a leap in the evolution of care that we knew by making the patient participate and more likely adhere to the therapies, thus Improving the quality of life".

"Being connected to one of our centers means that the patient will have the resources available such as education programs and interdisciplinary management. Denotes an institution interested in having a model of care, not simply a stand-alone care, but responding to a designed model that has therapeutic objectives," she added.

CENTERS OF EXCELLENCE

Each Center of Excellence spoke to us about the process and what it means to their job as a service to the patients:

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, Lima, Peru

Rocío Gamboa Cárdenas, Coordinator of the Rheumatoid Arthritis Functional Department of the Institution's Rheumatology Service.

The certification process was a unique 2-year experience, first with training in quality improvement issues, which among other things helped us to "put the house in order." The indicators proposed by REAL-PANLAR made it possible to organize various points of improvement in our processes, but above all, helped us believe in our teamwork, since the task was shared due to the characteristics of the requirements that cover multiple aspects.

We realized that we were doing several things that the certification required, but we began to systematically document them. It was also an opportunity to implement other, for example, the early arthritis onset tool and the clinimetric assessment tool for our patients which changed a lot thanks to the guidelines they presented us, even though it was a challenge to implement, we managed to make our directors understand that it was worth it.

An important aspect was related to sustainability and thanks to REAL PANLAR we realized that with our own guideline we could support the care model, this led us to be part of the current management guideline in RA, led by the Social Security in the country.



Picture 1: Appointment in Hospital Almenara: Lima, Peru

Hospital Italiano de la Plata, Argentina

Rodrigo García Salinas, director of the Rheumatology Department, Hospital Italiano de la Plata.

Our institution has a quality policy that is based on continuously improving our care, to meet the needs of our patients and their families. To meet the requirements of regulatory bodies and other interested parties, promoting the definition of quality and safety objectives, process-based management, use of indicators for monitoring and assessing the objectives and processes, participation and training of human resources, joining efforts in the definition and implementation of preventive and corrective measures and opportunities for improvement, and the use of technologies, that simplify the daily tasks and favor the integration of the hospital with the community.

The process carried out was very useful for us in order to reassure what we had been doing well, improve what we did wrong, and commit ourselves to the challenge of continuous improvement. We have no doubt that the PANLAR CoE accreditation will not only have an impact on our patients but on the entire community and is a paradigm shift in managing chronic non-communicable pathologies. This process confirms what our mission says: "place the patient and the family at the center."



Picture 2: Rheumatology Department Team, Hospital Italiano de la Plata

Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina

Johana Zacariaz H, attending rheumatologist in the Rheumatology Department, Medical Clinic, Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA)

It was an arduous task that required prior training provided by PANLAR, and this makes it even more gratifying to have received this recognition. The training helped us to learn to better organize the tasks that we had already been carrying out in the department according to the standards of good clinical practice, and to highlight those areas in which we needed to improve. The challenge of being evaluated by REAL PANLAR, and achieving the objectives, was also motivating.

We obtained a greater connection among the members of the rheumatology department and other specialists of the center, keeping a record of the virtual meetings with the participation of the aforementioned professionals.

Virtuality helped us to gather a higher number of professionals from different areas during the discussions of the clinical cases of the patients. Guaranteeing continuous education, interdisciplinary work, and alignment of a medical approach on case analysis.

At the same time, most academic activities were virtual, which allowed a greater participation of rheumatologists and physicians in training to national and international congresses, and the participation of colleagues and specialists from different areas and geographic regions.

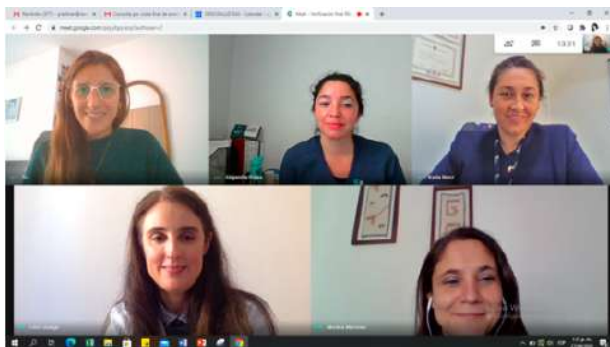
Clínica Ciudad del Mar

Alejandra Rojas de Reyna, nurse, Programas de Salud y Ley Ricarte Soto

The process was a joint collaboration of our team from the Rheumatoid Arthritis Center of Excellence and Karla Benz, clinical deputy director.

As a group, we were able to view the strengths that we have to maintain and improve over time, it also allowed us to see the deficiencies that must be addressed in favor of our certification, professional growth and the well-being of our patients.

The main differential factor lies in the methodology that we have in our Center of Excellence for Rheumatoid Arthritis that guides out interdisciplinary work. On the other hand, it is a recognition of collaborative work, highlighting the importance of our center at the local and national level.



Picture 3: Virtual verification visit with the Clinica del Mar team, Viña del Mar, Chile

Biomab IPS, Derly Duarte Hurtado, Auditor and Quality

By mid-2020, the final visit to verify the requirements was carried out in a virtual setting given the conditions of the covid-19 pandemic, where REAL PANLAR determined the progress and the actions implemented, the strengths and opportunities to improve processes, evidencing compliance with the 81 requirements contemplated in the pre-visit.

As a result of this visit, Biomab IPS obtained the certification as a Center of Excellence type Model in Rheumatoid Arthritis. The certifying body said that the strengths of the IPS was the will of the directives to continuously improve the center's processes, the quality of health established, the coherence between the processes, procedures and measurement of health outcomes with the RA patient Model of care and all its components, highlighting the adequate management of processes in the IPS, integrating the essential concepts of the REAL-PANLAR standards, among others.

References

1. Santos-Moreno P, Galarza-Maldonado C, Caballero-Urbe CV, Cardiel MH, Massardo L, et al. REAL-PANLAR Project for the Implementation and Accreditation of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis Throughout Latin America: A Consensus Position Paper From REAL-PANLAR Group on Improvement of Rheumatoid Arthritis Care in Latin America Establishing Centers of Excellence. J Clin Rheumatol. 2015 Jun;21(4):175-80. doi: 10.1097/RHU.0000000000000247.
2. Santos-Moreno P, Caballero-Urbe CV, Cardiel MH, Galarza-Maldonado C, Massardo L, et al. A Consensus Position Paper From REAL-PANLAR Group About the Methodological Approach for the Accreditation Process of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis in Latin America. J Clin Rheumatol. 2019 Jan;25(1):54-58. doi: 10.1097/RHU.0000000000000773.
3. Santos-Moreno P, Caballero-Urbe CV, Massardo ML, Maldonado CG, Soriano ER, et al. Systematic and progressive implementation of the Centers of Excellence for rheumatoid arthritis: a methodological proposal. Clin Rheumatol. 2017;36 (12):2855-58.
4. PANLAR. Accreditation Process of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis – especial group Real-PANLAR. 2020. 6. Available in: https://www.panlar.org/sites/default/files/documento_tecnico_espanol_0.pdf

CIÊNCIA PANLAR

Os desafios de ser um centro de excelência

Estefanía Fajardo

Jornalista científico de Reumatologia Global pelo PANLAR.
estefaniafajardod@gmail.com

"Este processo, após definir padrões por consenso e níveis de acreditação, visa verificar e certificar aquelas instituições que atendem a população com doenças reumáticas que cumprem com padrões elevados no atendimento a pacientes com artrite reumatoide."

"Este processo de acreditação permitiu-nos autoavaliar, medir-nos nos processos assistenciais que realizamos, e acreditamos que de um modo geral tem nos permitido melhorar os resultados clínicos e as condições de saúde dos doentes; por outro lado, promove sobremaneira uma cultura de qualidade e os seus próprios processos de pesquisa. Finalmente, criar um modelo de gestão para doenças crônicas como estas requer uma cultura organizacional, com uma boa capacidade de inovação e um compromisso com a qualidade e os melhores resultados clínicos, mas no final das contas, oferece oportunidades muito interessantes no desenvolvimento no nível pessoal e grupal.", explica Dr. Pedro Santos-Moreno, coordenador do projeto Centros de Excelência e Grupo Especial Real-Panlar.

Ele fala sobre os Centros de Excelência. Um processo nada fácil cujo objetivo é certificar as instituições que cumprem os padrões definidos pela PANLAR no atendimento dos pacientes com artrite reumatoide.

"O que se quer é que a qualidade de vida dos pacientes com artrite melhore a partir de um diagnóstico adequado, da gestão pertinente e oportuna sob os mais elevados padrões de qualidade em saúde", acabando a conversa em que a Paula Beltrán, enfermeira profissional, mestre em saúde pública e acompanhante da PANLAR no projeto de certificação dos Centros de Excelência fazendo parte da instituição certificadora, Cencisalud, falou por vários minutos.

Esta mensagem final, talvez, seja o que dá aos pacientes com doenças autoimunes uma esperança diferente, o que gera uma confiança particular nos seus médicos e o que, de uma forma ou de outra, cria um vínculo diferente entre médicos, instituições e pacientes educados e treinados.

“Em 2020 fechamos o primeiro ano de certificações após três anos de definição do processo e certificação dos cinco primeiros centros em agosto passado”, explica Beltrán para dar uma visão geral do que abrangem esses processos e o caminho percorrido.

É uma iniciativa, diz ele, “em que se gerou uma preocupação nos médicos especialistas de um determinado nível. É uma estratégia que desafia as instituições e que aos poucos os introduz na cultura da melhoria contínua, por isso são muitas as oportunidades, especificamente na qualidade da saúde”, afirma.

Também garante que a PANLAR busca promover esta cultura nas instituições que atendem pacientes com artrite reumatoide na região. “Desde as etapas iniciais, até atingir a certificação, permitem gerar um comportamento autocrítico, cultura de aprimoramento próprio dos seus processos assistenciais, administrativos, clínicos, a fim de atingir os melhores indicadores clínicos dos pacientes com AR”.

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

“A primeira coisa que os centros devem cumprir e que deve passar para iniciar o processo é ter vontade política, a partir das diretrizes da instituição, e o desejo de melhorar a qualidade do atendimento dos dirigentes dos centros”, diz Beltrán.

Para isto, acrescenta, o trabalho em equipe é muito importante, o sucesso da estratégia está na sinergia entre as partes administrativa, diretivas e de especialistas. Não se trata de uma ilha separada, mas sim de um projeto institucional, que facilita a adesão a novos processos, mudanças de cultura, se houver necessidade de investimentos, mudanças na infraestrutura, aumentos no orçamento. No entanto, isso não é uma exigência, algumas iniciativas de certificação têm sido promovidas por líderes dos processos assistenciais na AR com sucesso.

“Pode-se partir da visão autocrítica dos processos, de forma fundamentada, estabelecendo metas de melhoria alcançáveis e assim iniciar os processos com firmeza”, garante.

Os padrões desta certificação foram definidos por um consenso de especialistas (1) para estabelecer quais eram os requisitos mínimos, com base na evidência, na experiência e nos contextos dos diferentes países que compõem a PANLAR.

“Foram definidos três níveis de certificação (2). Dependem da robustez da instituição, do tamanho, do número de pacientes e dos especialistas necessários: padrão, ótimo e modelo”, afirma, explicando também que isto não significa que um seja melhor do que o outro. Todos os três possuem diferentes níveis de desenvolvimento e dependem da experiência da instituição, tempo, indicadores, entre outros.

Os níveis foram estabelecidos com o intuito de que todos os tipos de instituições - tendo em conta os diferentes contextos - tivessem dinâmicas distintas e pudessem ser identificadas com um certo número de padrões em alguns dos tipos de centros de excelência. Uma vez definidos, em termos de evidências científicas e contextos, os três tipos foram determinados e a estratégia foi lançada.

“É um modelo de atenção à saúde inovador, multidisciplinar e interdisciplinar baseado em dez conceitos-chave, afirma o Dr. Santos:

1. O processo de triagem dos pacientes para um diagnóstico mais assertivo,
2. O modelo de atenção integral multi e interdisciplinar,
3. Um protocolo de tratamento bem estabelecido adaptado às realidades locais,
4. O tratamento focado na obtenção de resultados clínicos individuais e em grupo,
5. Farmacovigilância e processo de atenção farmacêutica,
6. Uso adequado de indicadores de gestão,
7. Educação para profissionais da saúde e pacientes,
8. O uso de prontuários eletrônicos no atendimento diário,
9. Mineração de dados para pesquisa local e tomada de decisão, e
10. Custo-efetividade para garantir a sustentabilidade econômica dos prestadores de cuidados da saúde e dos sistemas de saúde

Seguindo as etapas para obter a certificação como Centro de Excelência, segue-se oficialmente declarar a sua intenção (3,4), explicar como o centro está composto e iniciar a avaliação para saber a que tipo pode-se candidatar. “Eles fazem um inventário de como são, quem está vinculado, as diferentes disciplinas, o suporte terapêutico, especialistas, que equipes têm”, diz.

Neste sentido, a PANLAR ofereceu uma plataforma virtual gratuita para o treinamento em questões de qualidade em saúde com oito módulos. Isto possibilita compatibilizar os conhecimentos básicos que devem ter-se da qualidade em saúde e começar a envolver aos profissionais do centro.

Por ser um processo voluntário, o objetivo era informar sobre a realidade da instituição, o que está disponível e aderir aos processos reais de atendimento. “Para obter os insumos e desenhar o plano de melhorias para a certificação, o próximo passo”.

“O projeto Real-Panlar visa implantar e credenciar Centros de Excelência na Artrite Reumatoide (AR) em toda a América Latina, tudo isto com o apoio do Centro de Acreditação PANLAR”, afirma o Dr. Santos. Este projeto teve apoio irrestrito da PANLAR desde o seu início para garantir a sua permanência e continuidade, sendo os seus objetivos de longo prazo:

- Criação de uma rede de centros de excelência na artrite reumatoide na América Latina.
- Geração de padrões mínimos de atendimento na AR.
- Geração de guias de cuidados clínicos adaptados para o nosso continente.
- Geração de indicadores de gestão adequados a cada país.
- Criação de um centro de acreditação.
- Criação de um centro de melhoria contínua da qualidade.
- Gerar pesquisas regionais por países e América Latina

O próximo passo foi definir um tempo para a execução do que não se tinha, “não procuramos impor como as coisas deveriam ser feitas, mas sugerir quais, isto é, os padrões de cada tipo de centro”, diz Beltrán, levando em consideração o contexto, a população, a política de saúde do país para fazer a adaptação, que ele chama de “um processo norteador com a promoção da cultura de melhoria contínua”.

A próxima etapa foi a revisão da conformidade. “A pré-visita é agendada por verificadores locais, ou seja, reumatologistas envolvidos nos processos e que conhecem as normas. Eles viajaram até a instituição para avaliar o cumprimento e fazer uma verificação prévia para que a visita final, a última etapa, resulte positiva”, explicou.

A partir daí, foi gerado um segundo plano de melhorias, tempos para a execução dos pontos e, com isso, ficava pronto para receber a visita de certificação. “É feito diretamente. Fizemos dois pessoalmente na Argentina, o Hospital Italiano em Buenos Aires e o Hospital Italiano em La Plata. A pandemia obrigou os seguintes a irem virtualmente, fazendo adaptações ao processo”, diz Beltrán.

A visita analisa como são executados os processos para cumprir cada norma, com o intuito de documentar as boas práticas, o que está sendo bem feito e o que pode ser melhorado. “A questão da saúde é dinâmica, evolui a cada dia e podem surgir oportunidades de melhorias”, afirma Beltrán, explicando que depois desta última etapa é feita a certificação.

SELO DE EXCELÊNCIA

O processo, por ser voluntário, requer de forma importante o comprometimento do líder, pois é a engrenagem que mobiliza o restante dos processos para que os objetivos propostos sejam alcançados, além de vincular aos pacientes.

“Para os pacientes, ter um selo de excelência deve dar-lhes tranquilidade, um conhecimento prévio da instituição, uma marcação prévia do local onde vou ser tratado. Sabendo que teve um processo para obter a certificação e que melhora a cada dia, a intenção de querer fazer bem”, disse Beltrán. Ele acrescenta que o fato de medir e comparar com os padrões existentes “dá um pouco de tranquilidade de que se deseja evoluir e melhorar”.

Atualmente estão em andamento quatro instituições da Colômbia, Chile e República Dominicana em diferentes estágios. Um na autoavaliação, no plano de previsão de melhorias e no processo de execução nas outros três.

Entre os aspectos mais comuns com os quais as instituições que entram neste processo estão de acordo está o da evidência e documentação do que é feito. “Estamos acostumados a fazer muitas coisas, mas não documentar e dizer como foi feito, e no final perceber que era melhor de outra forma. Isso, por exemplo, é um processo de melhoria não documentado”, indicou.

“Muitas coisas são definidas pelas normas e as instituições já estão fazendo, mas não há evidências documentais, então temos que nos acostumar a dizer por que e como eu faço. Sabemos que o padrão é atendido, mas não há como apoiá-lo e por isso é preciso começar a reconstrução”, afirmou.

Instituições de 7 países candidatas, Colômbia (5) foi o país com maior número de instituições candidatas, seguido pelo Chile (4), Argentina (2), seguido pelo Peru (1), República Dominicana (1), Equador (1)) e México (1).

Até o momento, cinco instituições foram certificadas:

- Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina. (Modelo)
- Hospital Italiano de La Plata, Argentina. (Modelo)
- Biomab IPS, Bogotá, Colômbia. (Modelo)
- Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Peru. (Modelo)
- Clínica Ciudad del Mar, Viña del Mar, Chile. (Ótimo)

Em relação aos pacientes, afirma Beltrán, é uma garantia de que se trata de uma instituição interessada na melhoria contínua da qualidade dos seus processos assistenciais. “Se estou disposto a melhorar continuamente, devo sempre conhecer as melhores práticas clínicas para o manejo da doença, estar no processo constante de treinamento e indução da minha equipe. Além disso, a visão dos Centros de Excelência PANLAR é o cuidado centrado no paciente, que é o eixo central de todo o processo”.

Isso significa que o paciente participa ativamente do seu tratamento, participa das decisões compartilhadas entre ele e o médico, “um salto na evolução do cuidado que conhecemos por vincular ao paciente e que garante a adesão às terapias e melhora a qualidade de vida”.

“Para o paciente, estar vinculado a um dos nossos centros significa ter recursos disponíveis como programas de educação, gestão interdisciplinar, instituições interessadas em ter um modelo assistencial, não apenas atendendo isoladamente, mas respondendo a um modelo desenhado e com objetivos terapêuticos”, adicionou.

CENTROS DE EXCELÊNCIA

Cada um dos Centros de Excelência, falou conosco sobre este processo e o que ele significa no seu trabalho ao serviço dos pacientes:

Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen EsSalud, Lima, Peru

Rocío Gamboa Cárdenas, coordenadora da Unidade Funcional de Artrite Reumatoide do serviço de reumatologia da instituição.

O processo de certificação foi uma experiência única, foram 2 anos de trabalho, primeiro com a formação em questões de melhoria da qualidade, que entre outras coisas nos ajudou a “colocar a casa em ordem”. Os indicadores propostos pelo REAL PANLAR permitiram organizar vários pontos de melhoria dos nossos processos, mas sobretudo nos fizeram acreditar como um grupo de trabalho humano, uma vez que a tarefa era partilhada pelas características dos requisitos que abrangem múltiplos aspectos.

Percebemos que estávamos fazendo várias coisas que a certificação exigia, mas começamos a documentá-las sistematicamente, era também uma oportunidade de implementar outras, por exemplo, o instrumento de captura precoce de artrite e o instrumento de avaliação clinimétrica para os nossos pacientes mudou muito graças às diretrizes que nos apresentaram, que foi um desafio apara implementar, mas conseguimos fazer com que as nossas autoridades percebessem que valeu a pena.

Um ponto importante estava relacionado à sustentabilidade e graças ao REAL PANLAR percebemos que somente com a nossa própria guia poderíamos apoiar o modelo assistencial, isso nos levou a fazer parte da atual guia de gestão da AR que rege o seguro social do país.



Foto 1: Consulta no Hospital Almenara: Lima. Peru

Hospital Italiano de La Plata, Argentina

Rodrigo García Salinas, chefe da Unidade de Reumatologia do Hospital Italiano de La Plata.

A nossa instituição possui uma política de qualidade que se baseia na melhoria contínua do nosso atendimento, para atender às necessidades dos pacientes e dos seus familiares, e atender às exigências dos órgãos reguladores e demais partes interessadas, promovendo a definição de objetivos de qualidade e segurança. Uma gestão baseada em processos, utilização de indicadores para acompanhamento e avaliação de objetivos e processos, participação e formação de recursos humanos, conjugando esforços na definição e implementação de medidas preventivas e corretivas e oportunidades de melhoria, e na utilização de tecnologias, que simplificam o dia a dia e favorecer a integração do hospital com a comunidade.

O trabalho realizado foi muito útil para reafirmarmos o que estávamos fazendo bem, melhorar o que fizemos de errado e nos comprometermos com o desafio da melhoria contínua. Não temos dúvidas de que a acreditação PANLAR CoE terá um impacto não apenas nos nossos pacientes, mas em toda a comunidade e é uma mudança de paradigma na forma de gerenciar patologias crônicas não transmissíveis. Este processo reafirma o que diz a nossa missão: “colocar ao paciente e à família no centro”.



Foto 2: Equipe da Unidade de Reumatologia do Hospital Italiano de la Plata

Hospital Italiano de Buenos Aires, Argentina

Johana Zacariá H, reumatologista, médica da seção de Reumatologia do serviço de Clínica Médica do Hospital Italiano de Buenos Aires (HIBA)

Foi uma tarefa árdua que exigiu uma formação prévia da PANLAR, o que tornou mais gratificante ter recebido este reconhecimento. A formação contribuiu para aprender a organizar melhor as tarefas que já vínhamos realizando no setor de acordo com os padrões da boa prática clínica, e para destacar as áreas em que precisávamos melhorar. O desafio de ser avaliado pelo REAL PANLAR, e atingir os objetivos, também foi estimulante.

Conseguimos uma maior articulação de trabalho entre os membros da seção de reumatologia e outros especialistas do centro, mantendo um registo das conferências virtuais com a participação dos referidos profissionais.

O uso da virtualidade nos permitiu um maior encontro de profissionais de diferentes áreas na discussão dos casos clínicos dos pacientes avaliados em conjunto. Garantindo educação continuada, trabalho interdisciplinar e alinhamento das condutas médicas a partir da análise de casos.

Ao mesmo tempo, a maioria das atividades acadêmicas foi virtualizada, o que permitiu uma maior convocação de reumatologistas e médicos em formação para congressos nacionais e internacionais, e a participação de colegas e especialistas de diferentes áreas e regiões geográficas.

Clínica Ciudad del Mar

Alejandra Rojas de Reyna, Enfermeira de Programas de Saúde e Ricarte Soto Law

O processo foi realizado em colaboração com a equipe do nosso Centro de Excelência em Artrite Reumatoide, em conjunto com a Karla Benz, vice-diretora clínica.

Como grupo, pudemos perceber aquelas fortalezas que devemos manter e melhorar ao longo do tempo, também nos permitiu observar aquelas deficiências que devemos corrigir em prol da nossa certificação, crescimento profissional e bem-estar dos nossos pacientes.

O principal diferencial está na forma de trabalho que realizamos como Centro de Excelência em Artrite Reumatoide, orientando o trabalho interdisciplinar. Por outro lado, é um reconhecimento ao trabalho colaborativo, destacando a importância do nosso Centro também a nível local e nacional

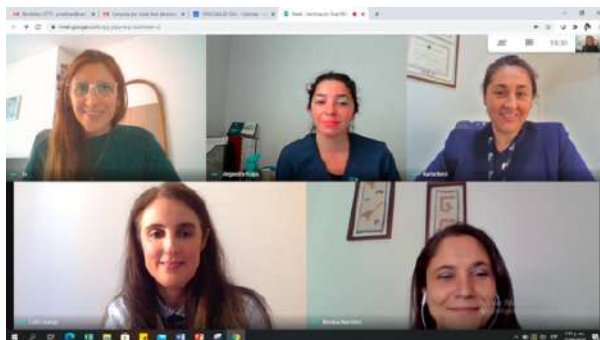


Foto 3: Visita virtual de verificação com a equipe da Clínica del Mar. Viña del Mar. Chile

Biomab IPS, Derly Duarte Hurtado, Auditor e Qualidade

Em meados de 2020, a última visita para verificar os requisitos foi realizada de modo virtual dadas as condições da pandemia covid-19, onde o REAL PANLAR determinou os avanços e as ações implementadas, os pontos fortes e as oportunidades de melhoria dos processos, evidenciando o cumprimento dos 81 requisitos contemplados nas disposições.

Como resultado desta visita, o Biomab IPS obteve a certificação como Centro de Excelência em Artrite Reumatoide Tipo Modelo, onde o organismo certificador expressou como pontos fortes a vontade das diretrizes IPS a favor da melhoria contínua nos processos do centro, a qualidade de saúde estabelecida, a coerência entre os processos, procedimentos e mensuração dos resultados de saúde com o Modelo de atenção ao paciente com AR e todos os seus componentes, destacando-se o manejo adequado por processos no IPS, integrando os conceitos essenciais dos padrões REAL-PANLAR, entre outros

Referências

1. Santos-Moreno P, Galarza-Maldonado C, Caballero-Urbe CV, Cardiel MH, Massardo L, et al. REAL-PANLAR Project for the Implementation and Accreditation of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis Throughout Latin America: A Consensus Position Paper From REAL-PANLAR Group on Improvement of Rheumatoid Arthritis Care in Latin America Establishing Centers of Excellence. J Clin Rheumatol. 2015 Jun;21(4):175-80. doi: 10.1097/RHU.0000000000000247.
2. Santos-Moreno P, Caballero-Urbe CV, Cardiel MH, Galarza-Maldonado C, Massardo L, et al. A Consensus Position Paper From REAL-PANLAR Group About the Methodological Approach for the Accreditation Process of Centers of Excellence in Rheumatoid Arthritis in Latin America. J Clin Rheumatol. 2019 Jan;25(1):54-58. doi: 10.1097/RHU.0000000000000773.
3. Santos-Moreno P, Caballero-Urbe CV, Massardo ML, Maldonado CG, Soriano ER, et al. Systematic and progressive implementation of the centers of excellence for rheumatoid arthritis: a methodological proposal. Clin Rheumatol. 2017;36 (12):2855-58.
4. PANLAR. Proceso de acreditación de centros de excelencia en artritis reumatoide – grupo especial Real-PANLAR. 2020. 6. Disponível em: https://www.panlar.org/sites/default/files/documento_tecnico_espanol_0.pdf