

Definición de Estándares

1. ¿Para qué sirve?

Estándar puede ser conceptualizado como la definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Los estándares señalan claramente el comportamiento esperado y deseado en los empleados y son utilizados como guías para evaluar su funcionamiento y lograr el mejoramiento continuo de los servicios.

Los estándares requieren ser establecidos con el fin de contar con una referencia que permita identificar oportunamente las variaciones presentadas en el desarrollo de los procesos y aplicar las medidas correctivas necesarias.

Es necesario considerar que las fallas de los procesos pueden ser imputables por un lado a problemas propios del sistema que condiciona la necesidad de revisar su estructura y funcionamiento y por otro lado a errores cometidos por los empleados.

2. ¿Cómo se elabora?

1. Establecer un grupo técnico integrado por representantes de los empleados y ser vicios involucrados en el cumplimiento de los procesos.
2. Realizar investigación bibliográfica con el fin de identificar la disponibilidad de estándares a nivel internacionales o locales al respecto.
3. Identificar los aspectos que deberán de ser estandarizados en los procesos con el fin de evitar errores en su operación.
4. Definir los estándares. El diseño de los estándares contempla:
 - El enunciado que señala el modelo, criterio, requerimiento necesario para alcanzar el nivel de calidad deseado.
 - La justificación que expresa la utilidad y el beneficio que el estándar tiene para los usuarios.
 - Las condiciones necesarias que estipulan los requerimientos que hacen posible el cumplimiento del estándar. (Ver "3.Formato" tabla 1).
5. Realizar la difusión del estándar entre el personal y de ser necesario capacitarlo para su pleno cumplimiento.
6. Realizar el seguimiento y control de los estándares (Ver "3. Formato" tabla 2).

3. Formatos

Tabla 1.

Diseño de Estándares

Area a estandarizar _____

Enunciado del estándar _____

JUSTIFICACIÓN	CONDICIONES NECESARIAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Tabla 2
Seguimiento y control

Enunciado del estándar _____

No	CONDICIONES NECESARIAS	ESTADO DE DESARROLLO			LIMITACIONES	MEDIDAS CORECTIVAS	PROGRAMACIÓN					
		SI	PARCIAL	NO								

4. Ejemplo

Área a estandarizar: Departamento de Recursos Humanos.

Enunciado del estándar: El hospital cuenta con programas de educación continua para mantener capacitado y actualizado al personal en base en las necesidades de los usuarios.

JUSTIFICACION	CONDICIONES NECESARIAS	CRITERIOS DE EVALUACION
La atención de calidad a los pacientes, requiere de personal altamente capacitado para el cumplimiento efectivo de las funciones de su competencia.	Identificación continua de las necesidades de capacitación del personal. Contar con aulas y material audiovisual para la capacitación del personal. Disponer de personal responsable para la planeación y coordinación de los programas educativos	¿Existe por escrito un programa de educación continua para el personal? ¿Se cumple con el programa establecido? ¿Se dispone de aulas y el material didáctico necesario

5. Para mayor información /consulta

OPS/OMS "Programa de Garantía de Calidad en los hospitales de América Latina y el Caribe"
 OPS/OMS "Manual de Orientación en la Aplicación de Estándares para la Atención de la Salud"
<http://erc.msh.org/quality/pstools/psdefstd.cfm>
http://www.mordecki.com/ebusiness/economias_de_red/economias_de_red.shtml