



CALIDAD & CALIDEZ

Una Revista del Grupo San Roque

Edición Nº 13

SELLO INTERNACIONAL

Los sanatorios La Costa, San Roque y Santa Julia recibieron los certificados de la adjudicación por la acreditación internacional, del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES).



EDICIÓN ESPECIAL

ACREDITACIÓN ITAES

ÍNDICE

06

MÁXIMA EXCELENCIA EN CALIDAD ASISTENCIAL
Palabras del Dr. Raúl Doria
Director general del Grupo San Roque

07

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL ITAES
Palabras del Dr. Ricardo Herrero
Director general - ITAES

08

ACREDITACIÓN INTERNACIONAL ITAES
Palabras del Dr. Carlos Romero
Coordinador de gestión de evaluadores - ITAES.

09

ENTREGA DE CERTIFICADOS
Reconocimiento a la excelencia

12

GERENCIA GENERAL
Palabras de los gerentes generales de los Sanatorios
San Roque, La Costa y Santa Julia

14

DIRECCIÓN MÉDICA
Palabras del Dr. Sebastián Ávila - Director médico de los
Sanatorios San Roque, La Costa y Santa Julia

15

COORDINACIÓN DE CALIDAD DEL GRUPO SAN ROQUE
Lic. Evelyn Allende - Coord. de calidad del Grupo San Roque

16

GERENCIA ADMINISTRATIVA
Gestión administrativa que inspira confianza

18

CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE
La seguridad del paciente en todas las áreas de los sanatorios

20

GERENCIA ADMINISTRATIVA MÉDICA
GERENCIA DETI

22

JEFATURA ENFERMERÍA
Procedimientos de calidad y seguridad enfocados en el paciente.

24

EPIDEMIOLOGÍA Y CONTROL DE INFECCIONES
Unificar criterios y acciones sobre la prevención de las infecciones

26

FARMACIA
Dra. Neider López Palacios - Farmacista y Dirección Técnica

27

DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y R.R.H.H.
LOGÍSTICA

28

GERENCIA DE GASTRONOMÍA
La importancia de cuidar y brindar una alimentación adecuada a los
pacientes

29

ÁREA AMBULATORIA
Lic. Fátima Brizuela - Gerente General

30

SERVICIOS GENERALES
Cada vez más imprescindible

32

SALUDOS DE NUESTROS MÉDICOS
Nuestros médicos nos dedican unas palabras



*Dirección: Artigas 1500 esq.
Concepción Leyes de Chávez
Tel: 217.1000*

*Coordinación Médica: Dr. Raúl Doria
Coordinación General, Editorial y Marketing: Ciro Bareiro*



*Dirección editorial, Diseño y Comercialización:
Tel: 621 494/5 (0981) 957 250
Notas periodísticas y corrección:
Lic. Delicia Arzamendia*

*2020 - Año 04 - N° 13
El contenido aportado por los colaboradores y anuncios
publicitarios son exclusiva responsabilidad de quienes lo emiten,
no haciéndose responsable la editorial.*



**SALUDAMOS A LOS
SANATORIOS SAN ROQUE,
LA COSTA Y SANTA JULIA,**
miembros del Grupo
San Roque, por la Acreditación
Internacional en Calidad
en Servicios de Salud .

ITAES

Herrera 1548 entre Perú e Irrazabal
Asunción - Paraguay
+595 21 222 046
info@hospifarma.com.py
www.hospifarma.com.py



HOSPICENTER



HOSPICENTER
NUTRICIÓN PARENTERAL TOTAL



HOSPICENTER
CADENA DE FRÍO



Juan Carlos Fernández
Director Ejecutivo del Grupo San Roque

¡Tres de tres, por tres!

Apreciados amigos del Grupo San Roque:

Estamos ante un momento histórico de la medicina privada del país. La emoción nos envuelve y nuestra alegría es desbordante. Y no es para menos, porque lo que nació como un sueño, hoy es una realidad.

Los Sanatorios San Roque, La Costa y Santa Julia han obtenido la Acreditación Plena, por tres años, del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), convirtiéndose en los primeros centros de atención de salud del país en acceder a tan prestigiosa acreditación.

ITAES es una asociación civil sin fines de lucro, que tiene como objetivo brindar a las entidades del sector salud, un instrumento objetivo de evaluación externa con el fin de garantizar las condiciones de calidad y seguridad en los servicios ofrecidos a la comunidad. Su misión es cooperar con las instituciones y los profesionales de la salud, a fin de promover una mejor calidad y seguridad en el cuidado de la salud, con el lema: "la mejora continua de la calidad y la seguridad en el cuidado de la salud es una obligación de todos".

ITAES a su vez, cuenta con la acreditación de la International Society for Quality in Health Care (ISQua) en los aspectos de Organización y Estándares. ISQua, a nivel mundial, evalúa y acredita a los organismos encargados de revisar los estándares superiores de calidad de

establecimientos de salud. Esto coloca a ITAES en el mismo plano que otras acreditadoras del mundo. De este modo, los establecimientos que cumplen con lo estipulado en dichos programas del ITAES se adecúan a los más exigentes estándares internacionales.

Este proyecto se inició con la firme convicción de instalar una nueva cultura de calidad y seguridad en los Sanatorios del Grupo San Roque, que involucre a todos los niveles de la organización. La respuesta de nuestros colaboradores, médicos de guardia y especialistas de los diferentes servicios de los sanatorios, no pudo ser mejor. Aceptaron el desafío con entusiasmo y adoptando el proyecto como suyo, fueron superando cada una de las metas de las diferentes etapas del proceso de acreditación, con entrega, trabajo en equipo, profesionalismo y un compromiso merecedor de los mejores adjetivos y elogios, conscientes de que estaban instalando un nuevo estilo de atención que mejoraría sustancialmente la calidad de servicios que recibirían nuestros pacientes.

Esta acreditación supone un importante reconocimiento a la calidad humana y profesional de nuestro plantel de colaboradores y médicos. Hacemos público nuestro agradecimiento a ellos, al igual que a todos los médicos tratantes que han colaborado y entendido que la calidad y la seguridad del paciente es un compromiso de todos.

Lo alcanzado es el inicio de un viaje sin retorno por el camino de la Mejora Continua, que no conoce de paradas ni retrocesos, con la mirada y las fuerzas puestas en superarnos día a día, no para ser los mejores, sino para dar el mejor servicio; compromiso que hemos asumido y que se encuentra en el ADN del Grupo San Roque.

No podríamos haber concluido de mejor manera este año. Las sensaciones que nos deja, nos llenan de satisfacción y nos impulsan a seguir trabajando en el 2020 en nuevos proyectos que revolucionen la medicina y los servicios de salud del país, con eficiencia, calidad y calidez.

A toda la gran familia del Grupo San Roque, mis mejores deseos en esta Navidad. Que el Niño Dios renueve sus corazones con su paz y amor, y derrame su bendición sobre cada uno, sobre sus seres queridos, sus proyectos y el año que se avecina.

¡Felices Fiestas!



Dr. Raúl Doria
Director General del Grupo San Roque



Tres sanatorios del Grupo San Roque con acreditación internacional en el país

Basados en la calidad, seguridad y respeto por los derechos del paciente, los tres sanatorios del Grupo San Roque: La Costa, San Roque y Santa Julia recibieron la acreditación internacional del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES). Se trata de un organismo internacional que evalúa y acredita, con parámetros muy exigentes, a los establecimientos de salud.

El Dr. Raúl Doria, director general del Grupo San Roque, menciona “comenzamos el proceso de acreditación el año pasado en setiembre, a través de ciertas etapas que fuimos concretando, como la de alistamiento que terminó a mediados del 2019, posteriormente se realizó la evaluación en los tres sanatorios: La Costa, San Roque y Santa Julia”.

Fueron verificadas todas las condiciones que debían reunir y una vez hecha la supervisión se concretó la acreditación internacional de los tres sanatorios, cuya duración es de tres años, tiempo en el que estos sanatorios deben mantener los criterios establecidos e instalar la cultura de mejora continua basada en la calidad y la seguridad tanto de los pacientes, de sus colaboradores y de la comunidad.

Cabe resaltar que “desde el comienzo de este proceso, todas las personas de distintas áreas se comprometieron con el proyecto.

Para ello, desarrollaron todos los requerimientos con relación a la calidad y seguridad de los pacientes. Agradezco a cada uno de los colaboradores porque gracias al excelente trabajo en equipo obtuvimos esta acreditación”, destaca el Dr. Doria.

El doctor refiere que este instituto, con base en Argentina, verifica toda la organización del sanatorio, con más de 800 elementos medibles, pero brindando más importancia a los procesos referentes a la atención del paciente. La comitiva estuvo integrada por cinco evaluadores que verificaron todo el trabajo logrado en los sanatorios

Durante este tiempo también fueron acreditados otros 25 centros asistenciales, de Argentina, Uruguay y Bolivia. “La acreditación al sanatorio La Costa es un reconocimiento a la excelencia en la calidad asistencial a los usuarios. Su misión es promover la calidad, seguridad y el respeto de los derechos del paciente en el cuidado de la salud, brindando así por las organizaciones sanitarias a través de la acreditación, estandarización, evaluación, investigación y capacitación”, añade.

Además resalta que “este logro demuestra que los servicios de salud en Paraguay también pueden trabajar con altos estándares integrales de calidad, por ello pretendemos que la cultura de seguridad que se presenta en los sanatorios del Grupo San Roque pueda ser adquirida a nivel país”.

EL ITAES

El Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), con 26 años de labor ininterrumpida, está dedicada a los aspectos relacionados con la calidad y la atención de la salud. Se trata de una institución avalada por la International Society for Quality in Health Care (ISQua), la instancia que a nivel mundial evalúa y acredita a los organismos encargados de revisar los estándares superiores de calidad de establecimientos de salud.



La acreditación como herramienta para mejora continua

En el acto de entrega del certificado de acreditación internacional del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud, a los tres sanatorios del Grupo San Roque, estuvieron presentes el Dr. Ricardo Herrero, director general del ITAES, así también el Dr. Carlos Romero, coordinador de gestión de evaluadores ITAES. Los dos representantes coinciden en que la misión del instituto es promover y ayudar a los establecimientos para que brinden atención de calidad, segura y con respeto por los derechos de los pacientes.

Por su parte, el Dr. Herrero menciona que “esta acreditación otorgada a los tres sanatorios del Grupo San Roque representa una gran alegría, primero por el hecho de ser las primeras instituciones del Paraguay que acreditan con el ITAES. Este logro para nosotros es una experiencia importante porque no habíamos tenido aún ninguna acción previa en este país.”

Además agrega “el hecho de acreditar establecimientos de otros países hace que se reafirme el concepto de que no hay acreditadoras internacionales, sino lo que existen son acreditadoras que cumplen con estándares internacionales. El ITAES, al estar acreditado por la International Society for Quality in Health Care (ISQua) -sociedad internacional de calidad en salud- cumple con los estándares tanto como organización como los programas con los que se evalúan los establecimientos; poniendo al mismo nivel a todas las acreditadoras que han pasado por esos procesos”.

“El siguiente punto consiste en la experiencia, es decir, la alegría que tenemos cada vez que un establecimiento logra su meta, porque nosotros no somos auditores ni inspectores y deseamos que los sanatorios acrediten, no por el hecho de recibir un diploma sino porque cuando constatamos que cumplieron con todos los estándares y que han conseguido el aval, lo que se transmite es que ese establecimiento dispone de todos los medios, con la calidad necesaria, para que la atención de los pacientes tenga el mejor resultado posible”, destaca.

El Dr. Herrero resalta el siguiente concepto: “se evalúa que los medios que dispone el establecimiento sean de calidad. Es fundamental destacar que la acreditación no garantiza resultados, pero sí constata que el sanatorio está poniendo a disposición los medios adecuados, con la mayor calidad y seguridad para que ese paciente tenga los mejores resultados”.

“Tuve la suerte de seguir minuciosamente desde la distancia, los procesos llevados a cabo en los tres sanatorios, antes de la acreditación, a través del Dr. Carlos Romero, con quien tenemos una relación permanente como coordinador. Además, el compromiso que tuvieron las autoridades y los directivos de los tres establecimientos fue importante porque lo hicieron en tiempo récord, de 10 meses, más aún considerando que no han tenido ningún tipo de experiencia previa en los procesos de acreditación”, señala.

El doctor por último destaca especialmente el hecho de que los tres sanatorios acreditaron en simultáneo. La importancia de lo mencionado reside entre otros, que se requiere por un lado un esfuerzo extraordinario, por el otro lado refleja el firme compromiso de las autoridades que son las que lo impulsan y, por último, porque se pudieron integrar los tres establecimientos en un solo equipo, cuando es sabida la dificultad de lograr este espíritu de equipo en un establecimiento único.

Este último aspecto, en sí mismo es un gran logro por lo que es importante remarcarlo, pues el trabajo en equipo es uno de los elementos que más aporta a la calidad y seguridad en el proceso de atención.



Buscar la excelencia por el camino de la ética

En tanto, el Dr. Carlos Romero indica “coincido con el Dr. Herrero en que esta acreditación de los tres sanatorios en simultáneo es un logro importante y si no hubiera existido ese compromiso, empezando desde la cabeza del Grupo San Roque, directores y autoridades, así como el nivel operativo que se llevó a cabo, todo esto hubiese sido imposible”.

El doctor agrega que “fue muy buena la decisión de haber participado los tres establecimientos al mismo tiempo, porque más allá de que son distintos en estructura, en procesos e inclusive en resultados, es la forma en que se potenciarán mejor. Un gesto que destaco es que cuando fue necesario, las autoridades del Grupo San Roque se instalaron en aquellos lugares donde hacía más falta que estuvieran; entonces vivían en directo el proceso y veían que lo que les señalábamos como necesidad de complementar se hicieran, es decir, se centraban allí físicamente, comprometidos con todos se instalaban, tomaban decisiones para posteriormente llevarlas a cabo”.

Puntualiza además que “cada una de las personas han trabajado de forma muy profesional, participativa y de esta manera lograron definir su código, sus funciones y la integración de su comité de ética que es para todo el Grupo. Esto también es una fortaleza importante, ya que por lo general cada sanatorio si puede lo elabora de forma individual, pero aquí lo formaron uno para todos y es lo que destaco”.



INSTITUTO TÉCNICO PARA LA ACREDITACIÓN
DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

“Agradezco al ITAES por permitirme haber tenido esta experiencia de coordinar la actividad en esta primera etapa que la desarrollamos todos juntos. Esta oportunidad me ha enriquecido como ser humano y profesionalmente. He conocido al pueblo paraguayo y hay mucho afecto. Es doble mi agradecimiento, primero a todas las personas de los sanatorios, por toda la amabilidad, por todo lo que hemos vivido, y segundo al ITAES por permitirme ser partícipe de un hecho histórico”, acota.

El Dr. Romero añade “hay un concepto al que le doy cada vez un realce mayor y dice: calidad en el servicio de la salud es la búsqueda de la excelencia por el camino de la ética. Camino que en el ámbito de la salud jamás debemos perder de vista y que permanentemente hay que tratar de reivindicar. La excelencia como un ideal y la ética como el hábito, es decir, la buena costumbre de hacer siempre bien las cosas desde la primera vez”.

Fortalezas importantes del Grupo San Roque

- **Autoridades físicamente comprometidas.**
- **El trabajo en equipo.**
- **Acreditación de los tres sanatorios en simultáneo.**
- **Elaboración de un comité de ética para los sanatorios del Grupo.**
- **Tiempo récord de acreditación.**

RECONOCIMIENTO A LA EXCELENCIA

El miércoles 18 de diciembre se llevó a cabo el acto de entrega de certificados por la acreditación internacional del Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES) a los tres sanatorios del Grupo San Roque: La Costa, San Roque y Santa Julia.

Estuvieron presentes representantes del ITAES, así como directivos, gerentes y colaboradores de los sanatorios. Estos tres establecimientos representan así los primeros sanatorios privados del país que cuentan con este aval, logrado por el trabajo y la dedicación del factor humano del Grupo, en reconocimiento a la excelencia en la calidad asistencial y el alto nivel de seguridad para los pacientes.



10 ACREDITACIÓN INTERNACIONAL ITAES





VIVI +
LIVIANO

Probá
los nuevos
sabores
de yogur
Sin Lactosa

Sabor
**Pera
& Manzana**



Sabor
Frutilla



Seguinos en:   

Los directivos del departamento de Gerencia General de La Costa, San Roque y Santa Julia tienen a su cargo definir directrices y procedimientos en sus respectivos sanatorios. Gracias a sus minuciosas labores ellos fueron partícipes para lograr la acreditación del ITAES. Hoy nos cuentan brevemente sus experiencias.



Lic. Rodrigo Marín
Gerente General del Sanatorio San Roque

Recibir la acreditación del ITAES es para nosotros el aval que indica que nuestras normas y procesos están orientados a la seguridad del paciente y a la calidad de los servicios. Ahora nos encontramos en la etapa de mantenimiento, donde vamos a ir analizando cada proceso para mejorarlo, es a lo que nos compromete esta certificación.

Nos llevó un año de revisión de procesos, adaptaciones edilicias, creación de normas y mejorar protocolos. Estos estándares cubren todos los aspectos del sanatorio, la parte de hotelería, la médica, administrativa y de servicios. Todas estas, si bien ya manejábamos procesos, tuvimos que convertirlos a normas y, otros a procedimientos, para adaptarnos al manual de acreditación. Gracias al trabajo de cada uno de los colaboradores fue posible la obtención de este aval internacional.



Lic. Mabel Benítez Alarcón
Gerente General del Sanatorio La Costa

Esta acreditación es el logro de un desafío que nos propusimos en el 2015, cuando re definimos nuestra visión: "ser reconocidos internacionalmente por la calidad de nuestros servicios", a fin de asegurar la atención centrada en el paciente. A partir de ahí trabajamos en revisar todos los procesos para certificar que los mismos sean realizados en base a estándares internacionales de calidad. Es una satisfacción muy grande demostrar que en Paraguay también es posible obtener este aval.

Las mejoras involucran a todas las áreas, con procesos como: la identificación del paciente desde el primer momento, procesos médicos y de enfermería, comunicación efectiva, control de infecciones, etc. Esto fue posible gracias al excelente plantel de profesionales y al trabajo en equipo, primordial para lograr los objetivos.



C.P. Silvio Aguilar
Gerente General del Sanatorio Santa Julia

El proceso de acreditación consta de tres etapas, la de alistamiento que se basó en la preparación de los procedimientos y normas del sanatorio de modo a adecuarlos a los estándares internacionales. Este primer período tuvo el acompañamiento de consultores del ITAES, quienes nos direccionaron y enfocaron a ir cumpliendo y adaptando todos nuestros protocolos a esos parámetros.

La segunda etapa -que es la acreditación por tres años- es el comienzo del trayecto más importante que es el mantenimiento, además se realiza una evaluación semestral para supervisar que todos los procesos y estándares internacionales se estén cumpliendo. Este logro fue posible gracias al compromiso de los directivos, gerentes, coordinadores y, en especial, del excelente trabajo en equipo de todos los colaboradores.





Dr. Sebastián Ávila
 Director médico de los Sanatorios San Roque,
 La Costa y Santa Julia

La acreditación del ITAES para La Costa, el Santa Julia y el San Roque es un acto voluntario de cada una de estas instituciones que ha decidido entrar por la puerta grande de la calidad en los procesos de atención, focalizándose para ello principalmente en la seguridad del paciente. Esta decisión es un paso fundamental hacia la calidad.

El Dr. Sebastián Ávila, director médico, menciona que este largo proceso, de unos cuatro años, se inició primeramente en La Costa, cuando el Dr. Raúl Doria (director general del Grupo San Roque) tuvo la visión y decisión de cambiar paradigmas, inscribiendo en la historia de la medicina paraguaya la incursión del Grupo San Roque (GSR) hacia la mejora de los procesos asistenciales con absoluta convicción.

“Esta acreditación obtenida es una manera de brindar a toda la sociedad y al sector de la salud un instrumento objetivo de una evaluación externa que nos permite ofrecer los servicios con mayor calidad. Se trata de un aval internacional que se enfoca en los procesos que van a actuar sobre los pacientes, lo que otorga más seguridad en los servicios médicos. Esta visión de calidad se inicia con un proceso de transformación general”, añade.

“Luego los procesos de calidad también alcanzaron al San Roque y al Santa Julia, en los cuales con una gran dosis de orgullo institucional pudieron desarrollar en tiempo récord sus procesos de calidad, siendo así también parte de este enorme proceso de cambio. Esa decisión estratégica marcó el rumbo institucional del GSR y de la medicina privada del país”, acota.

“Creo que la acreditación de los tres sanatorios del GSR es inspirador y debería ser un punto de inflexión para la medicina del país, ya sea pública o privada. Es importante apuntar siempre a la excelencia en un servicio de salud, pues el paciente se merece lo mejor, y porque en la práctica médica, de enfermería, realización de estudios, etc., hay que minimizar la ocurrencia de errores”, resalta.

Refiere el doctor que los procesos con relación a la calidad en la atención, que desde este momento se implementan en los sanatorios, se enfocan principalmente en la seguridad del paciente ante todo y se desarrollan constantemente durante la atención de tratamientos ambulatorios y de personas internadas.

El Dr. Ávila afirma que algunos de estos procesos se basan en: medicamentos de aspecto o nombre parecidos, identificación de pacientes, comunicación durante el traspaso de pacientes, realización del procedimiento correcto en el lugar del cuerpo correcto, control de las soluciones concentradas de electrolitos, asegurar la precisión de la medicación en las transiciones asistenciales, evitar los errores de conexión de catéteres y tubos, usar una sola vez los dispositivos de inyección, mejorar la higiene de las manos para prevenir las infecciones asociadas a la atención de salud.

Agrega “es también importante que la infraestructura acompañe a las buenas prácticas del sector de blanco, la informatización es absolutamente necesaria como herramienta para el cambio. No existe calidad de los procesos sin lograr una efectiva seguridad del paciente”.



Lic. Evelyn Allende Roa
Coordinadora de Calidad del Grupo San Roque

Dentro del Grupo San Roque todos los colaboradores buscan la excelencia en la función que desempeñan dentro de la institución. Desde el proceso de inducción se fomenta el servicio de calidad y seguridad para el paciente, lo que hizo posible la obtención de la acreditación internacional.

La Lic. Evelyn Gissela Allende Roa, coordinadora de Calidad del Grupo San Roque, menciona “mi trabajo consiste en coordinar el proyecto de acreditación en todas sus etapas, en los tres sanatorios acreditados del grupo, trabajar con los equipos multidisciplinares en la redacción de documentaciones de procesos y normas enfocados a la seguridad del paciente y su implementación en la parte operativa. Así también coordinar los comités de calidad del grupo de manera a que dentro del Grupo San Roque los procesos sean estándar en todos los sanatorios del grupo”.

“Este logro tan anhelado significa mucho y detrás de esta obtención de acreditación hay un gran equipo humano con un cambio de cultura en cuanto a la seguridad del paciente. Con este aval obtuvimos una cultura de cambio proactiva de todos los colaboradores que prestan servicios dentro de los sanatorios del Grupo San Roque”, agrega.

Señala también “llegar a la acreditación de los tres sanatorios en un año es un gran logro que abre las puertas para que otros sanatorios a nivel país puedan ver que todos los procesos tienen como enfoque principal la seguridad del paciente”.

La Lic. Allende apunta “para la acreditación nos preparamos en un proceso de 10 meses de alistamiento donde trabajamos todos los estándares exigidos por ITAES, con 566 criterios, todos enfocados a la seguridad del paciente. Entre los principales ítems están la accesibilidad y continuidad de la atención, condiciones de la atención del paciente y familia, atención médica, gestión y mejora de la calidad, órgano de gobierno, liderazgo y dirección, gestión de los recursos humanos, gestión de la información, condiciones edilicias y los servicios intermedios y técnicos”.

“En este cambio de cultura se debe cumplir nuestra misión de brindar servicios de salud con eficiencia, calidad y calidez; para ello debemos sentir y vivir nuestra misión para lograr que todos los procesos estén enfocados en la cultura de seguridad, donde en su conjunto todas las áreas hacen que los servicios sean seguros y de calidad para nuestros pacientes”, acota.

La licenciada finaliza “este cambio de cultura nos ha dado muy buenos resultados en cuanto a los servicios brindados a pacientes, buscamos que ellos tengan una buena experiencia durante su estadía dentro de los sanatorios del Grupo San Roque, y que otros establecimientos de salud a nivel país puedan imitar estos procesos enfocados en la calidad y seguridad del paciente”.

GRUPO SAN ROQUE

Una gestión administrativa que inspire confianza es una de las premisas en el cargo de gerencia. Algunas funciones consisten en establecer acciones que ayuden a fortalecer correctamente los recursos del sanatorio, supervisar las operaciones y trazar pautas para que cada área cumpla sus funciones con excelencia.



Jorge Fernández
Gerente Administrativo del Sanatorio San Roque

El área de Gerencia Administrativa es responsable de organizar los recursos, planificar y establecer métodos para lograr objetivos, así también impulsar a los colaboradores para que las metas se cumplan.

Por este motivo, para la obtención de la certificación internacional hemos adecuado nuestros procedimientos a los estándares estipulados por el ITAES, en los distintos capítulos que abarcan todos los servicios y seguridad para los pacientes y colaboradores del sanatorio.

Esta acreditación de nota el logro obtenido y tiene un gran significado para el sanatorio y para cada departamento, pues genera mucha satisfacción poder redoblar los esfuerzos para ofrecer un servicio de calidad y calidez, acorde a los estándares internacionales, fijando a su vez nuevas metas de satisfacción y seguridad para nuestros pacientes.

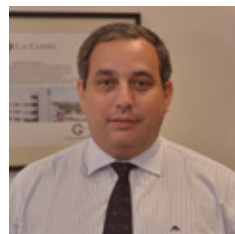


Víctor Martínez
Gerente Administrativo del Sanatorio Santa Julia

La acreditación tuvo un impacto fundamental en la Gerencia Administrativa, considerando la implementación de la cultura del mejoramiento continuo en todos los departamentos del sanatorio. Las modificaciones consistieron en adecuar procesos administrativos, dejarlos por escrito y, lo esencial, la implementación de parte de los colaboradores.

Esta certificación internacional significa un logro importante, teniendo en cuenta que apunta a estándares centrados en el paciente. El objetivo estratégico de la acreditación es promover una cultura de mejoramiento continuo de calidad.

Desde la Gerencia Administrativa observamos este aval como un logro de todos los departamentos, pues el proceso diario de cada área está relacionado directa e indirectamente con la Gerencia Administrativa.



Lic. José Pefaur
Gerente Administrativo del Sanatorio Costa

Las tareas que llevamos a cabo fueron: escribir los procedimientos que se realizan desde cada área de esta gerencia, posteriormente una evaluación de estos a fin de perfeccionar lo escrito y ajustar a los estándares de calidad internacional.

Así también se procedió a la implementación de las mejoras introducidas, como tareas de trazabilidad de cada sector para verificar la correcta aplicación de los nuevos procesos.

Antes de todo esto se realizó una serie de capacitaciones a los colaboradores para que entiendan los cambios introducidos y, por sobre todo, que sean conscientes de la importancia de cada nuevo proceso en la seguridad de nuestros pacientes. Este logro es una recompensa a la labor que se ha realizado como equipo de trabajo; la meta principal es seguir mejorando lo logrado actualmente.



DIAGNÓSTICOS MÉDICOS

**BECKMAN
COULTER**

***SALUDAMOS AL
GRUPO SAN ROQUE***
***POR LA ACREDITACION INTERNACIONAL
EN CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD.
(ITAES)***

***SAN ROQUE
LA COSTA
SANTA JULIA***

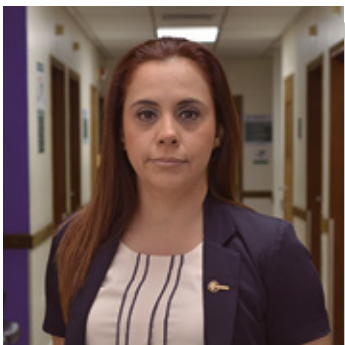
¡Que sigan los éxitos!

Tape Ruvicha

Avda. Madame Lynch 1516 y José Pappalardo | + 595 21 671 900 | Asuncion - Paraguay
www.beckmanpy.com



La seguridad del paciente, en todas las áreas del sanatorio, es imprescindible cuando el objetivo principal es la calidad en la atención. La premisa es ofrecer un trato con calidez y adquirir las precauciones necesarias para que este proceso se cumpla adecuadamente.



Gladys Maria Casco dos Santos - Miembro del Comité de Calidad
Gerente de Calidad y Atención al cliente del Sanatorio San Roque

Implementar cambios requiere de una transformación cultural institucional para la seguridad del paciente. La meta es el trabajo en equipo con direccionamiento estratégico hacia la calidad, más el fortalecimiento de la relación paciente y su familia con la institución, logrando así la integración y el conocimiento del personal que gira en torno a la misión: "Brindar servicio con eficiencia, calidad y calidez".

Algunos cambios consisten: la correcta identificación del paciente en los procesos asistenciales, mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo, garantizar la cirugía en el lugar, procedimiento y paciente correctos, entre otros. La seguridad es imprescindible en la calidad asistencial que adquirimos en estos últimos tiempos, tanto para los pacientes y su familia, así como para los profesionales.



Roxana Cisneros - Miembro del Comité de Calidad
Gerente de Calidad y Atención al cliente del Sanatorio La Costa

Los cambios que se introdujeron a través del proceso de acreditación apuntan a la seguridad del paciente, lo que a su vez asegura la calidad en el servicio.

La calidad se logra a través de la mejora en los procesos de atención, por este motivo trabajamos en la creación de una cultura de seguridad en nuestros colaboradores. Percibimos cómo esa cultura fue creciendo en cada uno de nosotros, identificando posibles riesgos en la seguridad del paciente, familiares y colaboradores dentro del sanatorio.

A estos riesgos los llamamos eventos de seguridad, los cuales posterior a ser identificados, se decide qué acciones correctivas se ejecutarán para mejorar el proceso de atención. El centro de nuestro trabajo es el paciente, para asegurar su atención integral con calidad y calidez, como indica nuestra misión.



Andrea González - Miembro del Comité de Calidad
Gerente de Calidad y Atención al cliente del Sanatorio Santa Julia

El principal cambio implementado en el departamento de Calidad y Atención al cliente fue el seguimiento continuo de eventos de seguridad, que son reportes realizados por cualquier colaborador de la institución, a fin de conocer las situaciones que ocurren o pudiesen suceder y poner en riesgo la seguridad del paciente. Esta herramienta nos brinda la oportunidad de analizar e implementar procesos de mejoras.

También nos enfocamos en la satisfacción del paciente, estándar primordial para medir la eficiencia, calidad y calidez de nuestros servicios, frase que refleja la misión de la institución. Al participar en este proceso adquirimos el compromiso de velar por la calidad en nuestros servicios de salud, con el fin de generar una atención segura y confortable a nuestros pacientes y siempre buscando la mejora continua.

La seguridad del paciente es imprescindible cuando hablamos de calidad en la atención, sin importar el área en la que nos encontremos. Por esto siempre recordamos a nuestros colaboradores que “creando y trabajando con una cultura de seguridad del paciente aseguramos la calidad de nuestros servicios”.

FELICITAMOS A LOS SANATORIOS SAN ROQUE, LA COSTA Y SANTA JULIA

**POR LA ACREDITACIÓN
INTERNACIONAL EN CALIDAD
EN SERVICIOS DE SALUD ITAES**

**Esperamos seguir contribuyendo para alcanzar mayores estándares,
brindando las mejores opciones en tecnología médica.**



ALBATROS
IMPORTACIONES - REPRESENTACIONES
Equipos y Tecnología Médica



Lic. Mónica Martínez

A través de los procesos implementados para la acreditación internacional pudimos constatar que tenemos profesionales altamente calificados y comprometidos ante los cambios. Además, gracias a esto, estandarizamos nuestros procesos, las políticas y los protocolos institucionales que siguen marcando la diferencia

La Lic. Mónica Martínez, gerente administrativa médica del Grupo San Roque, afirma “desde este departamento hemos realizado varias tareas para lograr la acreditación internacional, la más relevante consistió en recaudar las credenciales (diplomas, licencias, registros, méritos, certificados y reconocimientos) de aquellos profesionales que prestan servicios de atención de la salud en nuestras instalaciones. Añade “una vez hecho y verificado este proceso hemos otorgado los privilegios acordes a la trayectoria y experiencia de cada profesional. Posterior a esta membresía, asignamos a cada profesional un PIN (código numérico de seguridad exclusivo) que permite acceder al historial clínico del paciente, así también realizar las evoluciones e indicaciones vía sistema informático. Este trabajo en equipo permitió presentar a los evaluadores del ITAES, las documentaciones requeridas en reglas y total transparencia”.

“Realmente fue una ardua tarea, que tuvo frutos y sumado a esto, un gran equipo humano, pues gracias a ellos la acreditación fue posible. Este logro nos llena de satisfacción y estamos confiados en continuar creciendo con el mismo norte”, destaca.



Lic. Amir Pérez

La exigencia actual del sistema informático sanatorial requiere un manejo eficaz de la información con relación a los servicios para pacientes y colaboradores, así como para el control de la gestión. Las innovaciones tecnológicas aplicadas en los sanatorios del Grupo San Roque hicieron posible la obtención del aval internacional.

El Lic. Amir Pérez, Gerente del Área de Tecnología e Información (TI), nos comenta como fue el gran desafío de ser los primeros en automatizar la historia clínica de un paciente y convertirla en un expediente médico electrónico inició ocho años atrás. Los últimos cuatro años han sido de arduo trabajo y hemos logrado que la carga de la historia clínica sea electrónica en un 99%. Además se ha realizado un desarrollo de los sistemas informáticos localmente, logrando la conexión entre todos los centros y sanatorios del grupo, permitiendo así tener un único expediente médico electrónico por cada paciente.

Lograr la acreditación es para el área de tecnología todo un orgullo y esto fue posible gracias al trabajo de todos los colaboradores. Entendemos que actualmente todo proceso de calidad, además de las personas, requiere de tecnología y consideramos que hemos estado a la altura.



Pasión por mejores vidas

Saludamos a los Sanatorios San Roque, La Costa y Santa Julia, miembros del Grupo San Roque, por la Acreditación Internacional en Calidad en Servicios de Salud.

ITAES



Desde hace algunos años se lleva a cabo en el área de enfermería procedimientos de calidad y seguridad enfocados en el paciente. Esta acreditación ayudó a desarrollarlos, fortalecerlos e implementar procesos de mejoras que se fueron detectando a través de la autoevaluación realizada.



Lic. Sandra Riquelme
Jefatura de Enfermería del Sanatorio San Roque

Con relación a nuestra área se creó una plantilla de valoración de enfermería, según las 14 necesidades de Virginia Henderson (modelo que define el enfoque de la práctica de la enfermería), que permitió evaluar al paciente de manera holística, a fin de satisfacer sus necesidades y así realizar acciones de cuidados en factor a lo valorado. También mejorar el sistema de administración de medicamentos de alto riesgo, aplicando las nueve prácticas para la seguridad del paciente, entre otros aspectos.

El factor humano fue el más importante, pues los colaboradores de esta área tuvieron predisposición en realizar las tres o cuatro capacitaciones mensuales, ya sea in situ, en sala de reuniones o utilizando las TIC's (tecnología de la información y la comunicación) en la educación.

Los procesos ya están implementados, nuestro principal desafío hoy es mantener los estándares alcanzados.



Lic. Sandra Carolina Lezcano
Jefatura de Enfermería del Sanatorio La Costa

Las mejoras realizadas en el área de Enfermería fueron desde la identificación del paciente hasta la selección de personales, siendo lo destacable la implementación de la cultura de seguridad del paciente en los profesionales de esta rama.

Estos procesos nos permiten valorar los riesgos que presenta el paciente como individuo, o las necesidades de cuidado a las que se enfrentarán luego de la hospitalización, así también el proceso de medicación segura identificando los medicamentos de alto riesgo y aplicando una metodología de doble verificación, previa administración.

Hace dos años, cuando acepté el desafío de obtener la acreditación, nos pusimos como objetivo ser líderes en cuidados seguros centrados en el paciente y su familia. Este logro nos otorga reconocimiento como profesionales de calidad internacional.



Lic. Clara Noguera
Jefatura de Enfermería del Sanatorio Santa Julia

Uno de los principales procesos de mejora implementados fue instalar una cultura de seguridad basada en la aplicación de las prácticas de soluciones inaugurales, a fin de garantizar la seguridad de los pacientes, de acuerdo con lo que recomienda la Organización Mundial de la Salud. Por ejemplo, los procesos de eventos de seguridad, de identificación correcta del paciente, comunicación efectiva, entre otros.

Este departamento tiene como objetivo mantener la casa ordenada a través del cumplimiento de los protocolos establecidos, brindando así el servicio de enfermería con gran profesionalismo y compromiso para los pacientes. Además es fundamental estimular el desarrollo integral del plantel, a través de la capacitación permanente, detectando las oportunidades y aplicando los procesos de mejora continua.



Unificar criterios y acciones sobre la prevención de las infecciones es el principal trabajo del departamento de Epidemiología y Control de Infecciones de los sanatorios del Grupo San Roque. Las encargadas de esta área, en conjunto con su respectivo equipo, llevaron a cabo rigurosos procesos para la obtención del aval internacional.



Lic. Lucía Rolón

Coordinadora del Programa del Control de Infecciones y Epidemiología del Grupo San Roque

Los procesos de acreditación del ITAES fueron un plus para mi experiencia como enfermera en el área de Control de Infecciones del sanatorio San Roque, liderando un alto estándar para la seguridad de los pacientes. Trabajé como coordinadora del departamento de Control y Prevención de Infecciones asociados a la atención de la salud, llevando a cabo la elaboración de documentos y la socialización de normas, a través de capacitaciones continuas, reuniones con los directivos de la institución y la retroalimentación con los colaboradores, quienes se fueron adhiriendo progresivamente a los cambios direccionados por mi departamento.

Reafirmo mi compromiso incansable por mantener, mejorar y luchar por la excelencia en beneficio de todos nuestros pacientes.

Lic. Marta Rojas

Control de infecciones y Epidemiología Sanatorio San Roque

Nuestra institución se caracteriza por estar a la vanguardia y buscar un cuidado centrado en el paciente, por ello se llevaron a cabo las auditorías internas de los servicios, certificados con la norma ISO, pero faltaba una política más explícita para introducir y adoptar una cultura de seguridad del paciente. Por esta razón se decidió iniciar un proceso para la acreditación internacional.

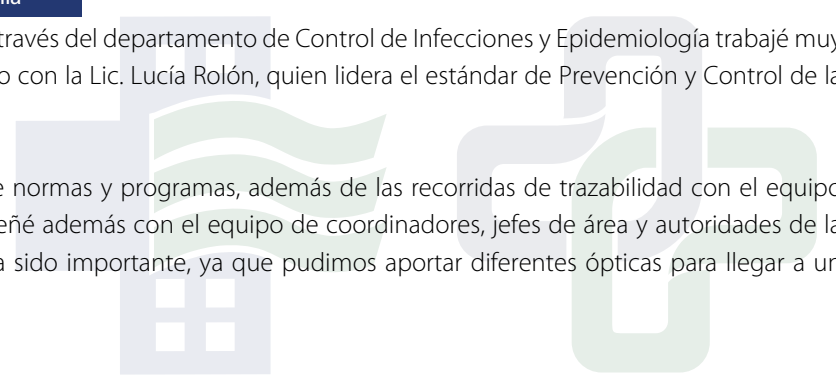
La dirección médica reestructuró y fortaleció los procesos de control de infecciones a nivel de grupo. La Lic. Lucía Rolón lidera el equipo de trabajo orientado a una estructura organizacional específica. A partir de esta iniciativa se consiguieron buenos resultados, como la adherencia al lavado de manos, vacunación del paciente y del personal, así como capacitación en mejoras continuas, entre otros.

Lic. Karina Rotela

Control de Infecciones y Epidemiología del Sanatorio La Costa y Santa Julia

Desde que iniciaron los procesos para la acreditación del ITAES, a través del departamento de Control de Infecciones y Epidemiología trabajé muy de cerca con todo el equipo del sanatorio La Costa y en conjunto con la Lic. Lucía Rolón, quien lidera el estándar de Prevención y Control de la Infecciones asociadas a la atención de la salud.

He trabajado arduamente desde los procesos de elaboración de normas y programas, además de las recorridas de trazabilidad con el equipo liderado por el Dr. Sebastián Ávila, director médico. Me desempeñé además con el equipo de coordinadores, jefes de área y autoridades de la institución en los debates para la búsqueda de mejoras. Esto ha sido importante, ya que pudimos aportar diferentes ópticas para llegar a un resultado favorable es post de la seguridad de los pacientes.



**Saludamos a los Sanatorios
San Roque , La Costa y Santa Julia,
por la Acreditación Internacional
en Calidad en Servicios de Salud.
ITAES**





Lic. Gustavo Brassel Dra. Neider López Daniel Arguello Willian Zárate

El rol del químico farmacéutico es importante para coordinar las acciones a fin de lograr el objetivo tan deseado y conseguido, la acreditación del ITAES. Todos los colaboradores de la farmacia interna fueron conscientes de que estos cambios se llevaron a cabo para mejorar la calidad en los servicios y la atención a los pacientes.

La Dra. Neider López Palacios, farmacista y dirección técnica del Grupo San Roque, resalta “buscamos siempre la excelencia y la seguridad del paciente. Fue un desafío para nosotros durante todo el proceso de evaluación, pues hemos revisado los estándares y trabajado para lograr la máxima calidad en todas las exigencias. Fue clave el entusiasmo en cada uno de los colaboradores, quienes participaron ampliamente en cada proceso y han sido capacitados y evaluados en forma completa”.

Además refiere “para nosotros es un orgullo formar parte de esta historia, fue un gran paso hacia el futuro, la dedicación, el compromiso y la entrega absoluta de cada colaborador en su desempeño diario. El trabajo en equipo puede conquistar grandes metas”.

“Contamos con un comité de Farmacia, a través del cual trabajamos con el director médico, gerente general, gerente ejecutivo y gerente informático, para la evaluación y utilización de un VADEMECUM (medio que utilizan los profesionales sanitarios para consultar sobre

presentaciones, composiciones y las principales indicaciones de los medicamentos) del GSR (Grupo San Roque). El objetivo primordial de su utilización es que los profesionales médicos destinados a prescribir o indicar medicamentos cuenten con una información farmacológica necesaria para su correcta aplicación en la prescripción de medicamentos”, añade.

“También formamos un sub-comité de Farmacia para realizar todas las correcciones necesarias de los estándares, a fin de seguir avanzando y ante algún obstáculo, posteriormente corregir y socializar con los colaboradores de la Farmacia Interna. Realizamos un trabajo profundo y un cambio de cultura en general”, agrega.

Así también otra función del departamento fue “mejorar la seguridad de los medicamentos de alto riesgo (se considera medicación de alto riesgo por ejemplo a aquella que cuando no se administra correctamente presenta una mayor probabilidad de causar daños graves e inclusive la muerte)”.

“Desarrollamos una lista de medicamentos de alto riesgo y lo socializamos en todas las áreas involucradas, desde su recepción, almacenamiento, provisión y administración. Estos fármacos son almacenados en un mueble exclusivo, bajo llave, etiquetado con códigos internos de color amarillo y entregados en bolsas rojas a enfermería, para su posterior almacenamiento y atención antes de la administración a un paciente”, indica.

La calidez se contagia

Señala además que “la calidez se contagia, lo que resulta favorable en el cuidado y la atención de nuestros pacientes. La calidad humana se nota día a día, así como los valores: generosidad, alegría, optimismo y, sobre todo, el saber dar a los demás sin esperar recompensa. Con la acreditación que hemos logrado podemos garantizar la calidad en la atención”.



Gustavo Britos Lic. Gabriela Godoy Lic. Silvia Rotela Christian Wolscham

El departamento de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos del Grupo San Roque tiene como función el análisis de los distintos departamentos de los sanatorio y asegurar que cada uno se encuentre adecuado con las necesidades operativas del establecimiento médico. Su participación fue esencial para la acreditación del ITAES, menciona la Lic. Silvia Rotela, gerente de DO.

Para lograr esta acreditación internacional el departamento de Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos se encargó de la formalización de los procedimientos, adecuándolos a las necesidades operativas de cada área. Velando así por el cumplimiento del plan de capacitación, que es primordial para ofrecer un servicio eficiente.

Con respecto a la importancia de los recursos humanos dentro de una organización relacionada a la salud, cabe resaltar que para nosotros las personas son el recurso más preciado y valioso, ya que son ellos los que llevan a cabo nuestros avances y logros. Son los intérpretes de nuestra misión: "Brindar servicios de salud con eficiencia, calidad y calidez".

Esta acreditación obtenida nos genera mucha satisfacción y además representa un reconocimiento al esfuerzo y trabajo de cada uno de los que hacen esta gran familia. Además, sabemos que es un nuevo reto que demandará aún más empeño para mantener este aval internacional.



Lic. Martín Asva Mirtha Armoa

La autocrítica constante, la autoevaluación y la apertura permanente a las ideas innovadoras son algunas de las herramientas que enfatiza el departamento de Logística, a fin de adaptarse a los nuevos desafíos y especialmente a las exigencias de los pacientes, comenta el Lic. Martín Asva jefe de Logística.

El departamento de Logística, a través de las Áreas de Lavandería y Depósito, tiene como función desarrollar, ejecutar y potenciar los procesos relacionados al lavado, secado, planchado y distribución de ropa limpia hospitalaria del Grupo San Roque. Así mismo desarrollar y potenciar los procesos relacionados con la recepción, almacenamiento y custodia de los bienes muebles y archivos del Grupo.

Como responsable del departamento y en trabajo conjunto con la encargada del área de Lavandería Sra. Mirtha Armoa y las distintas coordinaciones, desarrollamos estrategias, coordinamos acciones y ejecutamos actividades, destinadas a lograr que: el colaborador asimile progresivamente toda la información necesaria para ejecutar las tareas, así como también normalizar nuestros procesos, fruto de un riguroso análisis.

Los colaboradores del área de Gastronomía son conscientes de la importancia de cuidar y brindar una alimentación adecuada a los pacientes, a través de un riguroso proceso de planificación y control de calidad. Estas acciones garantizan la acreditación internacional.



Lic. Patricia Perrupato De Bavay
Gerente Gastronómica del Sanatorio San Roque

En el servicio de alimentación elaboramos una lista de dietas hospitalarias por patologías. Brindamos atención enfocada en el paciente, logrando así que participe activamente en el plan de alimentación.

Cada persona es atendida bajo parámetros de gestión de riesgo integral, es decir, identificamos a aquellos nutricionalmente comprometidos mediante el trabajo con los clínicos, intervenciones con monitorización continua y comunicando los planes de cuidado.

Si a la comida se le añade características de personalización y toque diferencial en el servicio, como el buen trato del personal con el paciente, información del porqué se suministra esa dieta, así como la posibilidad del paciente de elegir algunos menús, ayudan a favorecer la aceptación de la comida y contribuyen a que la estancia sea más grata.

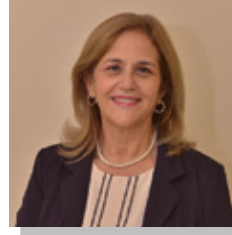


Lic. Frida Lezcano Escauriza
Gerente Gastronómica del Sanatorio Santa Julia

El área de Gastronomía tuvo una participación muy interesante para lograr esta acreditación internacional, ya que la alimentación es uno de los principales indicadores a la hora de medir la satisfacción en el servicio a los pacientes, no sólo en lo que se refiere a la comida sino también en el tiempo de entrega, temperatura adecuada, presentación del plato y en el trato del personal del servicio.

Para el logro de este éxito contamos con un excelente equipo de colaboradores, fueron meses de bastante trabajo, capacitaciones. Implementamos una nueva cultura con direccionamiento estratégico hacia la calidad del servicio, a fin de ponernos a la altura de las exigencias internacionales.

Contamos en la cocina con una nutricionista, la Lic. Andrea Bedoya, quien se encarga de que las dietas hospitalarias que manejamos sean las adecuadas, según la patología de los pacientes y la evolución de las dietas en aquellos con nutrición comprometida. El hermoso equipo gastronómico del Santa Julia trabaja arduamente todos los días para lograr la satisfacción, calidad y calidez de nuestros pacientes.



Emma Cortés
Gerente Gastronómica del Sanatorio La Costa

La alimentación del paciente es uno de los indicadores fundamentales que mide la calidad de la atención; existe una encuesta diaria que se realiza por cada habitación. Ofrecemos una variedad de menús, regida

por dietas médicas que están basadas con el tipo de indicación dietética indicada por el médico tratante o nutricionista. El paciente se encuentra sumamente satisfecho por la calidad, cantidad y variedad de menús ofrecidos.

El sector Gastronómico o de Alimentación, como figura en el manual del ITAES, es uno de los eslabones que contribuyeron al logro de la acreditación, pues hemos cumplido de forma excelente con las normas y los procedimientos establecidos, gracias al estudio, el esfuerzo y la capacitación de todos los colaboradores.

El sector de Alimentación fue felicitado por la evaluadora.



Lic. Fátima Brizuela
Gerente General del Área Ambulatoria

El área ambulatoria a través de su Gerencia es responsable de coordinar y verificar que se lleve a cabo la prestación eficiente y eficaz de los servicios de apoyo para los pacientes que acuden al sanatorio. Esto puede implicar la gestión de proyectos y recursos, incluyendo funciones de los colaboradores, equipos e infraestructura de dicha área.

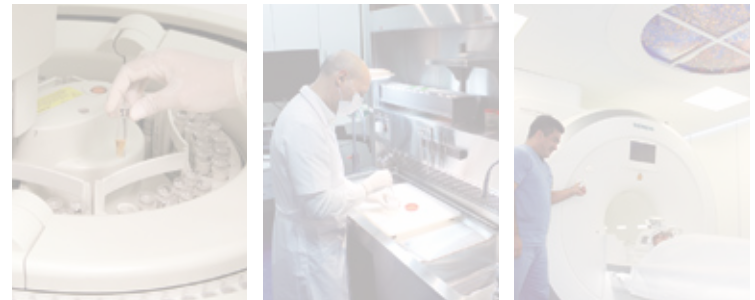
La Lic. Fatima Brizuela, gerente general del área Ambulatoria, afirma "las funciones que hemos cumplido desde la gerencia del área ambulatoria, para llegar al objetivo, fueron redactar y desarrollar manuales de procesos y procedimientos por sección, haciendo partícipe a todo el equipo de trabajo para el mejor control de cada uno de los métodos implementados, cuidando por sobre todo la seguridad del paciente. Así también se introdujo la mejora continua en el sistema informático, con ajustes en formularios y reportes a fin de mejorar el esquema de trabajo".

"Una vez redactados todos los manuales se trabajó arduamente en la capacitación de cada una de las personas intervinientes en los diferentes pasos, de modo a tener la certeza de que estaban entrenadas y capacitadas para las tareas asignadas", añade la licenciada.

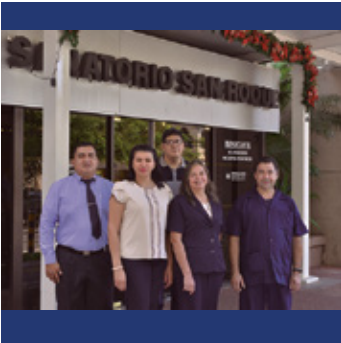
Resalta "la acreditación en calidad para el área ambulatoria significa una satisfacción muy grande, porque fue un trabajo en equipo de cada una de las áreas, como: laboratorio, imágenes, anatomía patológica, consultorio, fisioterapia, odontología".

Además menciona "observar a cada líder de equipo comprometido en los diferentes procesos resulta muy satisfactorio, ya que nada es posible sin el factor humano que aquí se demostró, pues con ganas, voluntad y esfuerzo todo se puede lograr.

La Lic. Brizuela refiere "las futuras metas que tenemos es seguir por el camino de la calidad, este es el primer paso, ya que los siguientes son los más difíciles, por ejemplo, mantener a las personas en la línea de procesos estandarizados, capacitación constante, así como motivación en hacer las cosas bien desde el primer momento, que es la meta principal, porque nuestro foco central siempre debe ser el paciente".



El departamento de Servicios Generales resulta cada vez más imprescindible para el adecuado funcionamiento de un sanatorio. Su función principal es el apoyo logístico para las actividades de las distintas áreas del establecimiento médico.



En la imagen de izquierda a derecha:

- Teófilo Espínola
- Mercedes Marecos
- Luis Lezcano
- Ing. Sonia Loncharich
- Antonio Mendieta

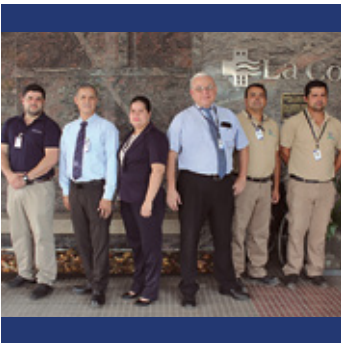
Ing. Sonia Loncharich

Gerente de Servicios Generales del Sanatorio San Roque

Uno de los objetivos del departamento es garantizar que el entorno general de trabajo se desarrolle de forma organizada. El área de Servicios Generales es la piedra angular para el buen funcionamiento de un sanatorio, cuya responsabilidad radica principalmente en la limpieza, seguridad y mantenimiento.

Para lograr la acreditación del ITAES enfatizamos algunos aspectos dentro del departamento de Servicios Generales del sanatorio San Roque, como por ejemplo, la motivación del trabajo en equipo y el estricto control de los procesos, logrando así la satisfacción de llegar en tiempo récord a la meta, mientras el sanatorio se encontraba en normal funcionamiento diario.

La meta de este departamento a partir de la acreditación es no decaer y seguir con la mejora continua para la seguridad y el confort de nuestros pacientes y usuarios.



En la imagen de izquierda a derecha:

- Marcos Aquino
- Félix Aquino
- Fátima Cristaldo
- Ing. Jorge Vázquez
- Víctor Lezcano
- Ing. Genaro Giménez

Ing. Jorge Eduardo Vázquez

Gerente de Servicios Generales / Director del Equipo de Calidad del Sanatorio La Costa

Considerando que, los servicios brindados por el área de Mantenimiento, Limpieza y Seguridad son esenciales para garantizar la calidad en la atención y la seguridad del paciente, en la gerencia de Servicios Generales hemos enfatizado en los siguientes puntos: seguridad general y siniestralidad, electricidad, agua y desagües, climatización, confort en internación, gases y servicios especiales; limpieza, residuos biopatogénicos. También se incluyen planos, desarrollo edilicio y fiscalización, así como accesos y circulaciones.

Con relación a una de las metas del departamento trazada para los próximos tres años consiste en: cumplir en plazo, costo y calidad todas las actividades establecidas para la gerencia de Servicios Generales en el Plan de Acción del ITAES y en el Plan Maestro Físico Funcional.



En la imagen de izquierda a derecha:

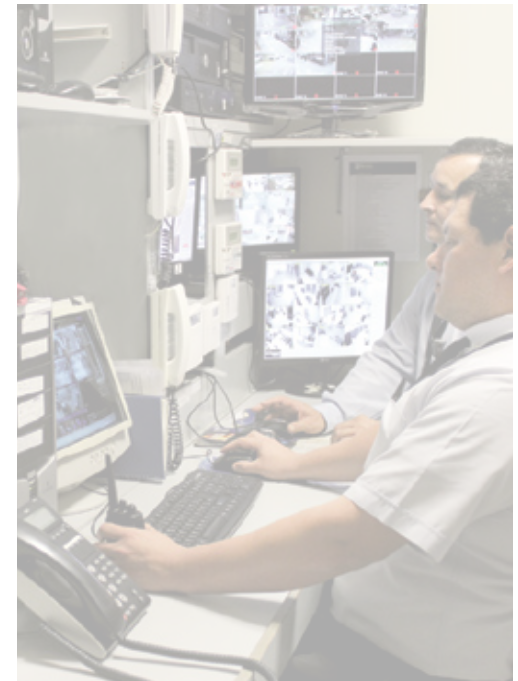
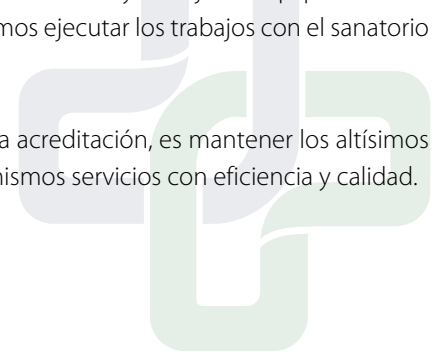
- Dionisio Pérez
- Adela Romero
- Ing. Nicolás Alcaraz
- Diana Mora
- Antonio Sánchez

Ing. Nicolás Alcaraz

Gerente de Servicios Generales del Sanatorio Santa Julia

Los puntos que enfatizamos dentro de nuestro departamento fueron el estricto cumplimiento de los ítems exigidos por el ente acreditador, seguimiento de la ejecución de los mismos y trabajo en equipo entre las diferentes áreas. Este logro significó todo un desafío ya que debíamos ejecutar los trabajos con el sanatorio operando en un 100 %, sin afectar ningún servicio.

La meta para seguir por el departamento de SSGG, a partir de esta acreditación, es mantener los altísimos estándares de calidad y seguridad del paciente, brindando a los mismos servicios con eficiencia y calidad.



Nuestros médicos nos dedican unas palabras



Dr. Luis María Ruffinelli
Pediatra

“Los mejores emprendimientos nunca dependen de una sola persona, son realizados por un grupo de personas”. Felicitaciones al Grupo San Roque por haber accedido a una distinción internacional, tan trascendental en nuestro país.



Dr. Ricardo Abed
Mastólogo

Esta acreditación certifica el nivel de calidad de los sanatorios del Grupo San Roque, dando seguridad a los pacientes y a los médicos que trabajamos ahí. ¡Muchas felicidades!



Dres. Gabriel Paiva Coronel y Carlos Paiva More
Cirujanos

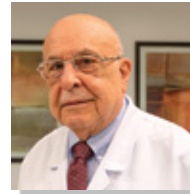
Congratulaciones al Grupo San Roque por conseguir la acreditación del ITAES y en especial a nuestra casa, el Sanatorio Santa Julia. Felicidades a todo el personal médico, enfermería, asistentes, laboratorio, radiología, UTI, quirófanos, urgencias, centro médico,

administrativos y de seguridad, por tan importante logro. ¡Saludos y que sigan los éxitos!



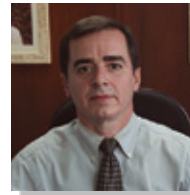
Dr. Julio Segovia
Traumatólogo

Me gustaría extender una cordial felicitación a los directivos del Grupo San Roque por buscar y lograr la acreditación del ITAES. Solo instituciones dispuestas a mantener los altos estándares de las mejores prácticas internacionales cumplen con las pautas del mencionado programa. Estoy al tanto de la resistencia al cambio que esto implicó y de los esfuerzos para superarlos. Con ello, entiendo que el liderazgo de la institución se compromete a transitar el camino de la calidad técnica y médica de los servicios prestados. Ahora nos queda a todos el desafío de mantener y seguir mejorando, para brindar una práctica médica del más alto nivel, más eficiente y humana.



Dr. Juan Daniel Damus
Traumatólogo

La acreditación obtenida por los sanatorios La Costa, San Roque y Santa Julia es un meritorio reconocimiento a los esfuerzos de sus directivos, a quienes hago llegar mis felicitaciones. Además hago extensivo el saludo a todo el equipo humano que conforma esta gran familia, cuya participación contribuyó al éxito de la misma, de la cual me siento honrado en pertenecer.



Dr. Luis J. Oneto Bonzi
Urólogo

Felicito al Grupo San Roque por esta acreditación que lo ubica en un selecto grupo de centros asistenciales en la región. Me consta que trabajaron duro para conseguir esto y es el premio a todo el esfuerzo y la excelencia en lo que uno hace. ¡Felicidades y vamos por más!



Dr. Jorge E. Solano López
Clínico

Hablar del Grupo es hablar de mi propia historia, como médico, persona y familia. La historia me tocó compartir con el grupo. Este logro nos alegra y nos pone orgullosos.

Más que una meta debería considerarse un compromiso. Llegar es difícil, pero lo es aún más mantener el estándar de calidad y de excelencia en el trabajo y en la vida personal. Por otro lado, independientemente de los valores de la calidad evaluada para este logro, existen otros valores que no tenemos que olvidar y que son los cimientos fundamentales de todo el éxito en el tiempo. El humanismo, la empatía. La capacidad de no perder de vista que el destinatario final de todo es el enfermo, el paciente, la persona que sufre.

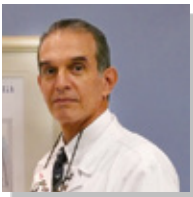
Reitero, más que un logro de una meta, este premio obtenido es el compromiso de no olvidar jamás la evaluación cotidiana de nuestra entrega a los pacientes, que son los que ponen sus vidas y confían en nosotros.

¡Próspero y hermoso 2020!



Dr. Tomás Mateo Balmelli
Pediatra - Infectólogo

Este es un saludo para el Grupo San Roque, de quien me siento orgulloso de formar parte del mismo. La acreditación por el ITAES solamente es un reconocimiento a la innovación e implementación de la medicina moderna. El Grupo San Roque siempre ha apuntado a mejorar la medicina del punto de vista humano y científico. Espero que sigan bajo esa senda porque su influencia, a nivel de la medicina tanto privada como pública, hizo que los paraguayos seamos más sanos y que contemos con medicina más acorde a los tiempos modernos. ¡Un fuerte abrazo y un año 2020 con mayores éxitos!



Dr. Arnaldo Lefebvre
Ginecólogo

Felicidades al Grupo San Roque por el esfuerzo coronado en esta acreditación. ¡Vamos por más!



Dr. Edgar Aguilera
Geriatra

Feliz y orgulloso de pertenecer a un grupo tan importante y, sobre todo, preocupado por hacer bien las cosas, algo no común en el país que vivimos. ¡Congratulaciones y felices fiestas!



Dr. Bernardo R. Bernard Riveros
Clínico Médico

Mis mejores deseos de salud y felicidad en estas fiestas y que este año al que enfrentaremos fortalecidos con la acreditación de ITAES nos brinde prosperidad a todos



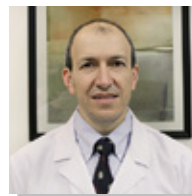
Dr. René Landó
Oncólogo

Muchísimas felicidades para todos los sanatorios del Grupo San Roque por la certificación del ITAES. Un reconocimiento muy merecido al trabajo serio, comprometido y vanguardista de sus directivos. ¡Orgulloso de pertenecer a esta gran familia!



Dra. Lorena Villalba
Cardióloga

Es un orgullo ser parte de la gran familia del Grupo San Roque y poder brindar con cada uno de ustedes por haber hecho posible alcanzar tan importante y merecida acreditación internacional. Que el 2020 nos permita afianzarnos y seguir progresando en nuestra misión de asistir con excelencia y calidez a cada uno de nuestros pacientes y colaboradores. ¡Salud!



Dr. Hugo A. Gómez Fernández
Cirujano General y de Trauma

¡Salud! Brindo por la acreditación obtenida por cada uno de los sanatorios del Grupo San Roque. No esperaba menos. Este logro, de haber conseguido una certificación internacional representa un paso trascendental dentro del proceso de crecimiento humano institucional, porque rompe el status quo y posiciona al sanatorio y, a todo el RR.HH. involucrado, en un nivel más competitivo y a trabajar con estándares de calidad más exigentes, cuyo impacto final está dirigido al paciente. Aliento para seguir avanzando en nuevos y más exigentes proyectos, porque se demostró que con determinación se puede y que nuestra sociedad lo necesita.



Dr. Santiago Urbieto Sitjar
Traumatólogo

Felicidades a toda la familia del Grupo San Roque por el logro obtenido. Por ser los primeros en calificar a estándares internacionales de primera calidad, fruto del incansable esfuerzo de todos. Estoy orgulloso de poder formar parte de todo esto y seguro de un futuro con más desafíos que apuesten a la calidad y calidez con el paciente, como principal objetivo. ¡Fuerza y adelante!



Dr. Carmelo González Doldán
Clínico Médico

Mis congratulaciones por lograr que los sanatorios del Grupo San Roque se ajusten a las exigencias internacionales de calidad en la atención al paciente, como lo acredita la evaluación e inspección realizada recientemente por el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES). ¡Muchas felicidades!



Y vos, ¿a cuántos grados ponés el Aire?

¡Terminemos con la guerra inútil por la posesión del control remoto!

Y mantené las defensas altas con una tableta efervescente de Apelsin por día: tu dosis justa de Vitamina C contra cambios bruscos de temperatura, ambientes mal ventilados y el estrés.

#PonéElAireEn24

#PonéElAireEn24



✓ **No contiene azúcar**
(Apto para diabéticos).

✓ **No contiene glúten**
(Apto para celíacos).



VENTA LIBRE EN FARMACIAS. ANTE CUALQUIER DUDA CONSULTE A SU MÉDICO

PAIS DE ORIGEN
SUIZA

FAPASA
Líder en Certificación Internacional



@apelsinpy

Siente la experiencia de la satisfacción total

Cobertura total hasta
US\$ 120.000 por evento
por beneficiario



Para mayor informe solicita un asesor comercial al:

288-7000

comercial@asismed.com.py

ASISMED

... Toda la Vida

**ENTRE LOS TANTOS
BENEFICIOS QUE OFRECE EL PLAN
PREMIUM PODEMOS RESUMIR LOS SIGUIENTES:**

- Acceso con cobertura total a los más reconocidos médicos con reputación de excelencia en sus especialidades
- Cartilla de profesionales diferenciada, con especialistas exclusivos del Plan Premium
- Cobertura inmediata en todos los servicios y mínima carencia para enfermedades preexistentes (las admitidas por Auditoría Médica)
- Medicamentos y descartables con cobertura total en urgencias e internaciones
- Cobertura total en cirugías de Alta Complejidad
- Oncología clínica y quirúrgica
- Radioterapia
- PET-CT
- Medicina nuclear
- Nefrología
- Estudios de diagnósticos (de rutina y especializados)
- Seguro de viaje incluido



**PLAN
PREMIUM**

Un exclusivo representante de atención a Beneficiarios Premium te atenderá especialmente cuando necesites realizar consultas de cualquier índole



**Con el Plan Vip Plus Superior accedes
a una gran cobertura médica
con Alta Complejidad**

**VIP PLUS
SUPERIOR**

- Cobertura inmediata en todos los servicios y mínima carencia para eventos programados
- Seguro de asistencia médica y legal en viajes de turismo o negocios
- Cobertura odontológica
- Acceso a médicos especialistas de reconocido prestigio
- Amplio rango de cirugías artroscópicas, videolaparoscópicas y videoendoscópicas
- Cobertura en medicamentos en Internación hasta Gs. 4.000.000 por evento
- Cobertura incluida de Alta Complejidad
- Cobertura total en medicamentos y descartables en urgencias (SSR, LC, SJ y HUSL)
- Extensa cobertura de estudios de diagnósticos especializados, incluyendo contrastes
- Cobertura en diálisis en eventos agudos
- Maternidad con cobertura total
- Cobertura total en la unidad de terapia intensiva hasta 30 días por año
- Fisioterapia traumática y no traumática
- Sistema de reintegros por prestaciones (según condicionado)

ASISMED

... Toda la Vida

Para más información: **288-7000**

• email: comercial@asismed.com.py

Insumos para Laboratorio



MEDSUPAR

Pasión por mejores vidas

Tubos



Test Rápidos

Test de Embarazo



Cassette Individual



Cassette Multipanel



Tiras Individuales



POLYMED
Medical Devices


Santé



@ sac@medsupar.com.py

www.medsupar.com.py

📍 Ruta Transchaco Km17 1/2 c/Panamá

📞 (021) 753 964/5 - (021) 338 9849