

**Turismo médico. Prestadores de servicios médicos.
Requisitos generales.**

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200
03.080.30

NTS 03.103.01:17

Derechos Reservados



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	ii
INTRODUCCIÓN	iii
1 OBJETO	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 DEFINICIONES	1
4 ESTABLECIMIENTO DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS	2
4.1 Los prestadores de servicios médicos tienen el deber de:	2
4.2 Los prestadores de servicios médicos tienen el derecho de:	3
5 GESTIÓN DE CALIDAD	3
5.1 Requisitos de los documentos y registros	3
5.2 Requisitos de las instalaciones.....	4
5.3 Requisitos de los equipos y materiales.....	4
5.4 Requisitos de los servicios de apoyo	5
5.5 Requisitos del personal	5
BIBLIOGRAFÍA	7

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el Organismo Nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

El Comité Técnico de Normalización No. 103 – Turismo de salud - fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.103.01:15 “Turismo médico. Prestadores de servicios médico. Requisitos generales”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES

Gastroclínica El Salvador

Hospital San Francisco

Hospital Cáder

Hospital de la Mujer

Obesity El Salvador

Lorenzana Dental Associates

Salvadorean Tours

Universidad Tecnológica de El Salvador

Corporación Salvadoreña de Turismo

Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador

Defensoría del Consumidor

Organismo Salvadoreño de Normalización

INTRODUCCIÓN

El Salvador se destaca por la alta competitividad del capital humano en diversos sectores y el área de la salud no es la excepción, tanto así que la afluencia de turistas por motivos de tratamientos médicos se ha incrementado en los últimos años. Esta movilización ha generado un mayor desarrollo en la calidad de los servicios brindados, colocando al país en la necesidad de crear las condiciones necesarias para responder a la exigencia del mercado.

Gracias a su ubicación geográfica, costos competitivos y la rápida conectividad interna entre los establecimientos de salud y los sitios turísticos, El Salvador reúne las condiciones para ser considerado a nivel internacional como una excelente opción de turismo médico.

En este sentido el país ha apostado por la creación de políticas de apoyo a esta industria, lo que hace necesario contar con instrumentos normativos que establezcan las condiciones que un prestador de servicio de salud deberá cumplir para atender turistas en el área médica.

La presente Norma Técnica Salvadoreña especifica los requisitos generales de calidad que deben cumplir dichos prestadores de servicios médicos.

1 OBJETO

La presente Norma Técnica Salvadoreña establece los requisitos generales que deben cumplir los prestadores de servicios médicos para brindar atención a los pacientes que buscan a El Salvador como un destino de turismo médico.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

La presente Norma Técnica Salvadoreña aplica para los prestadores de servicios médicos (directos o indirectos) en la modalidad de turismo médico.

3 DEFINICIONES

A los fines de la presente Norma Técnica Salvadoreña, aplican los siguientes conceptos y definiciones:

3.1

prestador de servicio médico directo

profesionales médicos y odontólogos, así como los establecimientos de salud donde prestan sus servicios

3.2

prestador de servicio médico indirecto

profesionales de enfermería, radiología e imágenes, laboratorio clínico, laboratorio patológico, entre otros

3.3

turismo

actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios u otros motivos

3.4

turismo médico

actividad turística en la cual una persona que vive en un país viaja a otro país para recibir atención médica, dental o quirúrgica, de calidad equivalente o superior de la que recibirían en su país de residencia

3.5

turista

toda persona que viaja de un país a otro para realizar actividades de turismo

3.6**procedimiento médico**

conjunto de actividades que realiza el médico o el personal de salud para la prevención específica y el diagnóstico o tratamiento quirúrgico o no quirúrgico de las enfermedades, lesiones u otros problemas o condiciones relacionadas a la salud

3.7**consentimiento informado**

documento por medio del cual el paciente autoriza al prestador de servicios médicos a realizarle tratamientos o cirugías que han sido previamente explicados (incluidas las expectativas, alternativas, riesgos y complicaciones). El consentimiento informado puede ser obtenido cuando el paciente es atendido, durante un ingreso, en el establecimiento de salud y antes de la realización de determinados procedimientos o tratamientos que conlleven un alto riesgo. En los casos que el paciente esté inhabilitado para dar el consentimiento, éste podrá ser otorgado por la persona legalmente autorizada

4 ESTABLECIMIENTO DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS

4.1 Los prestadores de servicios médicos tienen el deber de:

- a) brindar la asistencia necesaria independientemente de la raza, sexo, nacionalidad, estado civil, orientación sexual, creencias, valores, idioma, edad o discapacidad del paciente;
- b) facilitar los recursos necesarios para la comunicación de acuerdo a las necesidades del paciente (por ejemplo, idiomas, lenguaje de señas, entre otras);
- c) solicitar por escrito el consentimiento informado de aceptar algún tratamiento o procedimiento médico o quirúrgico;
- d) ofrecer una asistencia atenta y respetuosa;
- e) respetar la privacidad del paciente;
- f) facilitar información clara al paciente acerca de las normas y reglas del establecimiento de salud;
- g) notificar al paciente sobre quiénes conforman el equipo de salud a cargo de su asistencia, así como facilitar sus cualificaciones profesionales si estas fuesen solicitadas por el usuario;
- h) facilitar información clara al paciente sobre su condición, tratamiento y pronóstico;
- i) facilitar información clara al paciente de las recomendaciones e indicaciones médicas relacionadas al seguimiento de sus procedimientos, tales como uso de medicamentos, equipo médico, interacciones potenciales entre alimentos y medicamentos, asesoramiento sobre su nutrición y cambios en sus dietas, entre otras;

- j) informar al paciente sobre su derecho de rehusar un tratamiento siempre que lo permita la ley, pero haciéndose de su conocimiento las posibles consecuencias que puede tener el rechazo a someterse al tratamiento propuesto;
- k) informar al paciente sobre su derecho de no realizarle procedimientos experimentales;
- l) facilitar al paciente la revisión de su expediente médico cuando sea solicitado, así como facilitar una copia, una vez sea dado de alta;
- m) respetar la confidencialidad de los expedientes médicos, teniendo en cuenta que nadie puede recibir una copia del expediente sin una autorización por escrito del paciente, a excepción de las previstas por la ley;
- n) emitir una factura detallada que incluya los insumos empleados y los servicios recibidos, previstos y no previstos;
- o) permitir al paciente expresar cualquier duda que tenga con relación al servicio prestado y emitir una respuesta técnica apropiada; y
- p) permitir al paciente presentar una queja formal, de manera escrita o verbal, ante las instancias correspondientes.

4.2 Los prestadores de servicios médicos tienen el derecho de:

- a) recibir información completa y fidedigna del historial médico del paciente, así como los antecedentes de exámenes clínicos del país de origen, según sea requerido;
- b) ser informado sobre cualquier condición médica del paciente que constituya un riesgo potencial a la salud tanto del prestador de servicios como al paciente mismo; y
- c) ser tratado con el debido respeto por parte los pacientes y/o sus responsables.

5 GESTIÓN DE CALIDAD

5.1 Requisitos de los documentos y registros

5.1.1 El prestador de servicios médicos debe contar con un sistema de registros de datos clínicos y administrativos de los pacientes.

5.1.2 Los expedientes clínicos deben ser legibles, completos y debidamente documentados.

5.1.3 Los expedientes clínicos deben ser archivados por la cantidad de años que establezcan las regulaciones y leyes vigentes en el país.

5.1.4 Los expedientes clínicos deben ser archivados de manera que sean fácilmente accesibles y deben mantenerse en las instalaciones independientemente de la ubicación del (o los) médicos tratantes.

5.1.5 La información apropiada del paciente debe ser fácilmente identificable en los expedientes clínicos.

5.1.6 Los expedientes clínicos deben mantenerse seguros y confidenciales.

5.1.7 Debe hacerse una descripción detallada de la historia médica y del examen físico (que debe cubrir los sistemas anatómicos que tengan relación con el procedimiento) en los expedientes clínicos de todos los pacientes.

5.1.8 Cuando se utilice cualquier tipo de anestesia, debe generarse un registro de la misma en el expediente clínico del paciente.

5.2 Requisitos de las instalaciones

5.2.1 La prestación de los servicios médicos debe llevarse a cabo en un ambiente físico, tecnológico y de infraestructura con características técnicas acordes a la complejidad del servicio prestado, y en cumplimiento a lo establecido por las entidades competentes en el país. Esto incluye a los servicios de apoyo, tales como laboratorio, imagenología, farmacia, entre otros.

5.2.2 Las condiciones de infraestructura deben brindar la protección al usuario y al personal en un ambiente seguro, limpio, iluminado, ventilado, señalizado y libre de humo de tabaco.

5.2.3 El prestador de servicios médicos debe documentar que posee y cumple un programa de mantenimiento preventivo y correctivo a sus instalaciones.

5.3 Requisitos de los equipos y materiales

5.3.1 Los equipos empleados para brindar el servicio médico deben mantenerse en óptimas condiciones de funcionamiento, cumpliendo con las especificaciones del fabricante, verificable mediante registros de mantenimientos (preventivos y correctivos).

5.3.2 La prestación de los servicios médicos que incluyan el uso de equipo especializado, requieren que sus características sean acordes a la complejidad del servicio prestado y en cumplimiento a lo establecido por las entidades competentes en el país.

5.3.3 Los equipos empleados para los procedimientos médicos, deben ser utilizados únicamente por personal autorizado y capacitado para su operación.

5.3.4 Los equipos empleados en las instalaciones deben contar con un programa de mantenimiento preventivo debidamente documentado y que debe ser prestado por personal capacitado en la rama biomédica.

5.3.5 En los casos que los equipos empleados para brindar el servicio médico requieran de un mantenimiento correctivo, éste debe brindarse por personal capacitado en la rama biomédica y debe quedar documentado.

5.3.6 Cualquier equipo dañado que tenga relación directa o indirecta con la atención del paciente, no se usará, y deberá ser señalizado como “fuera de uso”, se retirará del establecimiento para su reemplazo o reparación cuando aplique.

5.3.7 Todo el material e instrumental que deba ser esterilizado para su posterior utilización en los procedimientos médicos, debe someterse a procesos comprobables de esterilización (por ejemplo, por medio de registros de ensayos microbiológicos, u otros). Una vez esterilizados, dichos materiales e instrumentos deben ser almacenados de manera tal que conserven la calidad de estéril hasta su uso.

5.3.8 Todo material e instrumental que por su naturaleza de uso sea descartable o esté marcado como tal en cualquiera de sus empaques (primario, secundario o terciario), no será reutilizado y deberá ser desechado.

5.3.9 Todo material e instrumental que por su naturaleza de uso pueda ser usado más de una vez (no descartable) debe ser desinfectado o esterilizado cuando aplique, entre paciente y paciente.

5.4 Requisitos de los servicios de apoyo

5.4.1 En los casos que por la oferta de los servicios prestados las instalaciones deban contar con unidades de apoyo tales como imagenología, laboratorio clínico, botiquín - entre otros -, éstos requieren que sus características sean acordes al portafolio de servicios prestados y cumplan con lo establecido por las entidades competentes en el país. Los servicios pueden ser propios o subcontratados cuando apliquen, según los requisitos establecidos por la entidad competente.

5.4.2 Todos los servicios de apoyo deben contar con el respaldo de una gestión tecnológica orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, en un marco de aplicación sensible a las necesidades de los usuarios y colaboradores.

5.4.3 Para los casos de traslado de pacientes y/o atención de emergencias, los hospitales y clínicas deben contar con una ambulancia debidamente equipada, según los requisitos establecidos por la entidad competente. El servicio de ambulancia puede ser propio o subcontratado.

5.5 Requisitos del personal

La atención de los pacientes debe realizarse por personal debidamente inscrito y autorizado por la Junta de Vigilancia correspondiente y que cumple con el perfil requerido en términos de competencia. Para lograr este cometido, el prestador de servicios debe poseer procedimientos específicos y documentados para:

- a) la selección y contratación del personal;
- b) la inducción al puesto de personal de nueva contratación;

- c) la gestión de la actualización del conocimiento;
- d) la evaluación periódica de las competencias, principalmente cuando el servicio prestado sea de alto riesgo.

5.5.1 Requisitos del personal médico y odontológico

5.5.1.1 El personal médico y odontológico que brinde sus servicios debe poseer título académico que lo respalde y deberán estar debidamente inscritos y autorizados por la Junta de Vigilancia respectiva para el ejercicio de sus profesiones. Las distintas especialidades y subespecialidades deberán estar debidamente documentadas.

5.5.1.2 El personal médico que posea una especialidad o subespecialidad, debe contar con los atestados que demuestren que ha cursado y finalizado dichos estudios. Éstos deben estar a disposición de los pacientes.

5.5.1.3 El personal médico debe participar en programas de educación continua según su especialidad que fomenten la actualización de los conocimientos de manera periódica.

5.5.2 Requisitos del personal de servicios de apoyo

5.5.2.1 El personal de los servicios de apoyo, tales como enfermería, laboratorio, imagenología, botiquín, entre otros; debe poseer título académico que lo respalde y deberán estar debidamente inscritos y autorizados por la Junta de Vigilancia respectiva para el ejercicio de sus profesiones.

5.5.2.2 El personal de los servicios de apoyo, debe desempeñar actividades para las que esté capacitado (de manera comprobable), según lo establecido por las autoridades competentes del país y según lo establezcan los protocolos internos del establecimiento.

5.5.2.3 El personal de los servicios de apoyo debe participar en programas de educación continua que fomenten la actualización de sus conocimientos de manera periódica.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Danish Institute for Quality and Accreditation in Healthcare. *Accreditation standards for hospitals*. 2nd versión. 2012.
- [2] Superintendencia de Salud, Gobierno de Chile. *Manual del estándar general de acreditación para prestadores institucionales de atención cerrada*. 2009.
- [3] Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. *Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia*. Versión 003. 2011.
- [4] Asociación Americana para la Acreditación de Instalaciones Quirúrgicas Ambulatorias. *AAAASFI Surgical Standard*. 2010.



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte
Edif. INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango,
San Salvador, El Salvador C.A

NTS 03.103.01:17

ICS 03.200
03.080.30