

Accreditación - El nuevo reto de las instituciones de salud

Jimenes Pinzón, Jenny C¹; Vega Lucuara, Jenith²

PALABRAS CLAVE	RESUMEN
Calidad, Servicio, oportunidad, eficiencia, eficacia	El Sistema Único de Acreditación es el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las diferentes entidades del sector salud, su objetivo es lograr un resultado de satisfacción en quienes acceden a sus servicios y para obtenerla es necesario tener como eje principal la Humanización del servicio. El presente estudio se trata de una revisión de tema, fundamentada en recopilación de información adquirida por medio de artículos científicos, estudios y normatividad vigente acerca del Proceso de Acreditación.

KEYWORDS	ABSTRACT
Quality, Service, opportunity, efficiency, effectiveness	The Unique Accreditation System is the set of processes, procedures, and tools of voluntary and periodic implementation by the different entities of the health sector, its objective is to achieve a result of satisfaction in those who access its services and to obtain it, is necessary to have as main axis the humanization of the service. The present study is a literature review, based on the collection of information obtained through scientific articles, studies and current regulations about the Accreditation Process.

Introducción:

Dentro del marco normativo de Calidad en el Ministerio de Protección Social se creó el Sistema Único de Acreditación en Salud, el cual es el conjunto de procesos, procedimientos y herramientas de implementación voluntaria y periódica por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las Entidades Promotoras de Salud, las Entidades Administradoras de Riesgos Laborales y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que presten servicios de salud ocupacional, los cuales

están destinados a comprobar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores a los requisitos mínimos obligatorios, para la atención en salud, bajo la dirección del Estado y la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud (MINSALUD, 2014).

Desarrollo del tema:

Desde el Ministerio de Protección Social, se busca brindar a todos los usuarios del sistema servicios con altos estándares de calidad, favoreciendo no

¹ Bacterióloga, Esp. Gerencia Servicios de Salud, Asesora semillero Forjando Caminos - Tecnológica FITEC, jennycjimenez571@fitecvirtual.edu.co

² Estudiante Tecnología gestión administrativa en servicios de salud

solo a los pacientes sino también pensando en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) públicas y privadas, las Entidades Promotoras de Salud (EPS), las Entidades Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que presten servicios de salud ocupacional (IPSO), quienes encontrarán en los estándares de acreditación un reto para la mejora continua de la calidad en la atención en salud.

Es ahí cuando se desarrolla el concepto “Acreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2019).

A Junio de 2022 según el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS) se reportan más de 58.723 prestadores, de los cuales se encuentran acreditadas en Colombia solo 57 instituciones, que cumplen con las condiciones legales mínimas de calidad en sus servicios exigidas por las entidades acreditadoras, nacionales e internacionales (tabla 1).

En este listado es importante resaltar las 4 instituciones santandereanas que han logrado este reconocimiento y que han aplicado

dentro de sus procesos “*las dimensiones de la calidad en salud*”.

Tabla 1. Entidades acreditadas en Colombia a 2022

Entidad	Ciudad
Fundación Oftalmológica de Santander FOSCAL	Bucaramanga
Fundación Cardiovascular de Colombia	Floridablanca, Santander
Laboratorio Higuera Escalante	Bucaramanga y Floridablanca, Santander
Los Comuneros Hospital Universitario de Bucaramanga	Bucaramanga, Santander
Hospital Departamental Universitario San Juan de Dios E.S.E	Armenia, Quindío
Laboratorio Clínico Continental S.A.S.	Barranquilla
Organización Clínica Bonnadona – Prevenir SAS	Barranquilla
Subred Integrada de Servicios de Salud Suroccidente ESE (Unidades de Servicios de Salud USS de la – Pablo VI Bosa)	Bogotá, Cundinamarca
C.P.O. S.A. Centro Policlínico del Olaya	Bogotá, Cundinamarca
Clínica del Occidente S.A.	Bogotá, Cundinamarca
Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá, Cundinamarca
Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta ESE	Bogotá, Cundinamarca
Fundación Cardio infantil	Bogotá, Cundinamarca
Instituto Roosevelt	Bogotá, Cundinamarca
Clínica Reina Sofia	Bogotá, Cundinamarca
Virrey Solís IPS S. A.	Bogotá, Cundinamarca
Clínica del Country	Bogotá, Cundinamarca
Fundación Hospital Infantil Universitario de San José	Bogotá, Cundinamarca
Fundación Clínica Shaio	Bogotá, Cundinamarca
Fundación Javeriana de Servicios Médicos Odontológicos Interuniversitarios «Carlos Márquez Villegas» JAVESALUD IPS	Bogotá, Cundinamarca
Hospital de San José – Sociedad de Cirugía de Bogotá	Bogotá, Cundinamarca
Clínica Juan N. Corpas Ltda.	Bogotá, Cundinamarca

Hospital Universitario San Ignacio	Bogotá, Cundinamarca
Hospital Universitario de la Samaritana ESE	Bogotá, Cundinamarca
Fundación Hospital de la Misericordia HOMI	Bogotá, Cundinamarca
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIO DE SALUD SUROCCIDENTE ESE (Unidades de Servicios de Salud USS Fontibón)	Bogotá, Cundinamarca
Clínica Universitaria Colombia	Bogotá, Cundinamarca
Clínica los Nogales	Bogotá, Cundinamarca
Clínica VIP	Bogotá, Cundinamarca
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR	Bogotá, Cundinamarca
Corporación Juan Ciudad: Hospital Universitario Mayor Mederi-Hospital Universitario Barrios Unidos	Bogotá, Cundinamarca
Clínica de la Mujer SAS	Bogotá, Cundinamarca
Instituto Nacional de Cancerología E.S.E.	Bogotá, Cundinamarca
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E	Bogotá, Cundinamarca
Clínica Imbanaco S.A.S	Cali, Valle del Cauca
Fundación Valle del Lili	Cali, Valle del Cauca
ESE Red de Salud Centro	Cali, Valle del cauca
Clínica IDIME	Cali, Valle del cauca
Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle ESE	Cali, Valle del Cauca
Clínica Universidad de la Sabana	Chía
Clínica Chía S.A.	Chía
Empresa Social del Estado Salud del Tundama	Duitama, Boyacá
Medicina Intensiva del Tolima S.A.	Honda, Tolima
Hospital Civil de Ipiales ESE	Ipiales, Nariño
Servicios Especiales de Salud S.E.S.	Manizales, Caldas
Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín, Antioquia
Fundación Hospitalaria San Vicente de Paúl	Medellín, Antioquia
Clínica Universitaria Bolivariana	Medellín, Antioquia
Hospital General de Medellín-Luz Castro de Gutiérrez ESE	Medellín, Antioquia
Hospital San Vicente de Paul de Nemocón ESE	Nemocón, Cundinamarca
Hospital Infantil los Ángeles	Pasto
Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE	Pasto, Nariño
Fundación Hospital San Pedro	Pasto, Nariño

Fundación Cardiovascular Zona Franca- Hospital Internacional de Colombia	Piedecuesta, Santander
Hospital Susana López de Valencia ESE	Popayán, Cauca
Fundación San Vicente de Paúl Rionegro	Rionegro, Antioquia
Sociedad Médica Rionegro S.A. SOMER S.A.	Rionegro, Antioquia

Dimensiones de calidad en salud:

Efectividad: A esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con sus pacientes y otros profesionales, incluye la adecuación tecnológica, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en el trato con el paciente, los protocolos de actuación y comunicación y, los tratamientos.

Oportunidad: La oportunidad es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención óptima en el momento en que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

Seguridad: Toda intervención asistencial, tanto preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causar lesiones que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario, diferente a su dolencia inicial.

Eficiencia: De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de la calidad en salud, el paciente debe recibir

la atención que precise, en el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles. Otro aspecto muy importante, incluido esta dimensión, hace referencia a la optimización de recursos, tratando de evitarse un malgasto evitable o excesivo de recursos, energías, suministros y horas de trabajo.

Equidad: Características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo no pueden, en ningún momento, suponer algún tipo de desigualdad en el esfuerzo realizado para solucionar o paliar la salud del paciente. En todos los casos se intentará lograr idénticos niveles de efectividad, seguridad, oportunidad y eficiencia.

Atención centrada en el paciente: La atención debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas.

Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas. A partir de aquí, es evidente que una organización de salud que tenga el objetivo de prestar servicios de alta calidad en su comunidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad citadas anteriormente (ISOTOOLS, La excelencia en calidad, 2020).

Teniendo en cuenta estos requerimientos se hace necesario demostrar, mediante indicadores válidos y precisos, que la atención brindada a sus usuarios cumple con las características de ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente o usuario, así como también, que cuenta con un equipo humano eficiente y con las competencias necesarias. De igual manera la calificación de todos los procesos debe hacerse con carácter integral, es decir, evaluando todas y cada una de las características, funciones o comportamientos.

Estándares del Sistema Único de Acreditación (SUA):

Los estándares de acreditación son el conjunto de acciones sistemáticas, continuas para garantizar la atención en salud con calidad, disminuyendo los riesgos, a través de la gestión que conlleve a cumplir con sus objetivos, evaluación de su desempeño y la consecución de la eficiencia y eficacia.

Según la resolución 5095 (2018) en donde se definen los estándares de acreditación; inicialmente están los estándares de atención asistencial, en segundo lugar, están los estándares de apoyo el direccionamiento, que a su vez se subdividen en direccionamiento, gerencia, gerencia del talento humano, administración de la información, gestión de tecnología y ambiente físico. En tercer lugar, están los estándares para el avance en el alcance del mejoramiento de la calidad, proyectando el desarrollo de una

filosofía y un sistema gerencial que envuelve a cada uno de los agentes de la salud, gerente, administrativos y asistenciales en la mejora continua de los procesos, para llegar a obtener mejores resultados en la atención de los pacientes y sus familias.

Adicionalmente la atención en salud debe tener un enfoque sistémico, es decir, que está orientada a alcanzar resultados positivos, brindando una atención óptima para el paciente, que involucra métodos estadísticos y herramientas para disminuir los costos de las malas praxis y los errores en la atención en salud que dupliquen los esfuerzos o generen pérdidas físicas o humanas (Escudero, M. 2016).

Por su parte, la atención centrada en el paciente, busca la satisfacción de las necesidades de los pacientes y el cumplimiento de las expectativas de ellos y sus familias; requiere del compromiso de todos los niveles de la empresa, especialmente del nivel directivo.

Desde las organizaciones de salud se deberán orientar sus acciones hacia los usuarios; lo que involucra una responsabilidad permanente de la empresa para estar en contacto con el paciente, comprender sus necesidades y traducirlas en productos y servicios, que puedan ser medibles para poder así verificar si los resultados de la prestación de servicios de salud cumplieron con sus expectativas, y adicionalmente, promover acciones de mejoramiento continuo (Escudero, M. 2016).

La atención centrada en el paciente implica cambios en la cultura y

filosofía de la organización, para liderar y planear procesos, hacer cambios significativos en la forma en que se desarrolla el trabajo diario, cambios en las metas y objetivos desde el planteamiento de los procesos que se implementen para la obtención de resultados favorables.

Conclusiones:

La Acreditación en salud hoy en día se considera como la herramienta clave para desarrollar procesos organizados y trazables enfocados en la seguridad del paciente, humanización del servicio, gestión del riesgo y tecnología. Al ser un proceso voluntario requiere de la autoevaluación y el direccionamiento estratégico, de equipos de trabajo comprometidos, la preparación de los estándares, los métodos que han sido puestos en práctica y el seguimiento de la ruta crítica que se lleva directamente desde la empresa que decide iniciar este proceso buscando siempre los más altos estándares de calidad, para la atención de sus usuarios.

Referencias bibliográficas:

Albornoz, V, et; al (sf). Pobreza desigualdad de oportunidades y políticas públicas en América Latina, Recuperado de:
https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=d82f6024-1a73-0a65-6ea4-530e5bd750d3&groupId=252038

Álvarez, G; García, M; Londoño, M; (2016). Crisis de la salud en Colombia: limitantes del acceso al derecho fundamental a la salud de los adultos mayores, Recuperado de la base de datos

Scielo de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v7n2/v7n2a09.pdf>

Arango, P. (2012). Gestión clínica no deshumanizada. Acta Médica Colombiana. 37(1).

Recuperado de:

<https://link.gale.com/apps/doc/A304842779/GPS?u=fuaa&sid=GPS&xid=f29d2d5a>

Arenas., C y Tamayo., C (2010) Indicadores administrativos y financieros antes y después de la acreditación en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, Medellín, Colombia:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052010000200002#:~:text=La%20acreditaci%C3%B3n%20o%20certificaci%C3%B3n%20en,de%20la%20atenci%C3%B3n%20\(1\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052010000200002#:~:text=La%20acreditaci%C3%B3n%20o%20certificaci%C3%B3n%20en,de%20la%20atenci%C3%B3n%20(1).)

Decreto 123 (2012). Ministerio de Salud y Protección Social, https://www.redjurista.com/Documents/resolucion_123_de_2012_ministerio_de_salud_y_proteccion_social.aspx#/

Decreto 903 (2014). Ministerio de Salud y Protección Social, <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decret00903-de-2014.pdf>

Impacto de la implementación del sistema obligatorio de la garantía y la calidad en la prestación de servicios de salud en Colombia, Recuperado de:

<http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10400/Cuevaslaura2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ICONTEC. (2018). Informe de autoevaluación visita de otorgamiento acreditación en salud Manual de Estándares Ambulatorio y Hospitalario. Versión 3.1 Resolución 5095 de 2018.

Parte 2. Recuperado de:

<http://www.acreditacionensalud.org.co/rp/Paginas/lpsHos.aspx>

Escudero, M. (2016).

Conocimientos, percepciones y barreras del personal de salud con la acreditación institucional en seis Empresas Sociales del Estado de primer nivel de atención del Valle de Aburrá en el departamento de Antioquia en el año 2015 (Tesis de maestría). Universidad CES. Medellín-Colombia.

Forrellat, M (2014) Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, Revista Cubana de

Hematología, Inmunología y Hemoterapia, La Habana Cuba.

Recuperado el 3 de enero de 2021 de la base de datos Scielo de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011

Ministerio de la Protección Social (2005). Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-depreparacion-para-acreditacion.pdf>

Ministerio de la Protección Social (2006). Manual para la elaboración de planes de mejoramiento en acreditación. Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/manual-elaboracion-planes-mejoramiento-acreditacion.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social (2018). Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia. Versión 3.1. Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manualacreditacion-salud-ambulatorio.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2003). Calidad y Acreditación en los Servicios Sanitarios. Una revisión global. Ginebra. Recuperado de la base de datos Scielo de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000108&pid=S0124-0064201400020000700020&lng=en

Resolución 1774 (2002).

Ministerio de salud, se definen las Funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan los Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación.

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201474%20DE%202002.pdf

Resolución 1445 (2006) Ministerio de la protección social, lineamientos para el Desarrollo del proceso de otorgamiento de la acreditación en Salud. Recuperado de:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201445%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf