



Un pacto por la calidad de la atención en salud (una reseña necesaria)



POR CARLOS EDGAR RODRÍGUEZ H., DIRECTOR ACREDITACIÓN EN SALUD ICONTEC

En junio pasado, el ministro de Salud propuso **la integración de todos los actores del sistema de salud en Colombia**. Un hecho histórico que promueve la transformación del sector con el fin de labrar un camino de mejoramiento continuo para beneficio de los colombianos.

→ Ministro de Salud

y Protección Social, Juan Pablo Uribe Restrepo.



ICONTEC

El 6 de junio de 2019 ocurrió un hecho de importancia histórica para la calidad de la atención en salud, que merece ser reseñado y comentado. En el marco de la reunión de secretarios de salud departamentales y municipales, y en presencia de los directores de la mayoría de las instituciones acreditadas y de los medios de comunicación, el señor ministro del área, Dr. Juan Pablo Uribe Restrepo, propuso la firma de un Pacto Nacional por la Calidad de la Atención en Salud. El hecho es de suma trascendencia pues corrobora el interés del gobierno nacional en el tema, tal como se expresó desde el comienzo de su gestión en agosto de 2018, y se ha ratificado en diferentes

foros recientes, en los que se ha definido la calidad de la atención en salud como una de las líneas de acción claves para el sector en el cuatrienio 2018-2022.

En sus declaraciones, el señor ministro señaló que uno de los principales objetivos del gobierno nacional es la transformación del sector salud, y que para lograrla es necesario buscar la calidad y recuperar con ella la credibilidad, legitimidad y sostenibilidad del sistema.

El ministro Uribe Restrepo invitó a las instituciones prestadoras de estos servicios a que busquen la acreditación en salud como un camino para mejorar continuamente sus procesos, con el objetivo de que los colombianos reciban atención de alta calidad, segura y oportuna. Añadió que la acreditación mejora la competitividad de los prestadores e incrementa la eficiencia clínica de sus servicios.

Señaló que una Institución Prestadora de Servicios acreditada es garantía de excelencia en calidad y buena atención en salud, y que el sello constituye una señal de buena reputación y competitividad ante los usuarios. Pidió recordar que todos los ciudadanos tienen la libertad de escoger al prestador de servicios que cumpla mejor con sus expectativas y subrayó que cuantas más instituciones busquen la acreditación, los resultados para todos los colombianos van a ser mejores en seguridad para el paciente, gestión del riesgo y tecnología, humanización de la atención, transformación cultural, responsabilidad social y mejoramiento continuo.

Mencionó que la calidad es la palanca de transformación del sector, en donde todos podemos contribuir, e invitó a que desde cualquier posición creamos y creemos calidad con seguridad en la atención, efectividad en los procesos, oportunidad en los servicios, con equidad y poniendo en el centro al paciente. “Creer en la calidad en salud es apostarle al bienestar de todos los colombianos”.

Un asunto de interés general

Otro aspecto clave de su discurso fue la invitación a que la calidad sea un asunto de interés general: “si todos los actores del sector se comprometen con la calidad, se irán solucionando las dificultades en agendamiento de citas, en tratamientos más oportunos, en la





entrega completa de medicamentos y en tratamientos más dignos a los usuarios, entre otras”.

Las palabras del señor ministro constituyen un hito histórico, en la medida en que, durante mucho tiempo, algunas de las personas que nos hemos ocupado de estos asuntos hemos aspirado a que la máxima autoridad de la salud del país hiciera tales declaraciones, con el fondo que requieren, y que la agenda ministerial incluyera el tema como uno de los más importantes, no solo para la prestación de los servicios sino también para el aseguramiento, las acciones de promoción y prevención, la salud pública y en general todas las actuaciones del sistema.

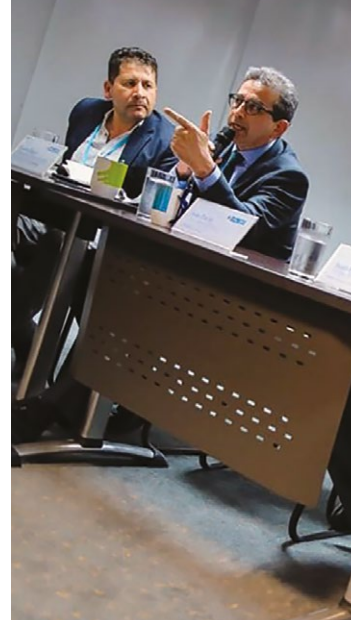
En este contexto la participación y la firma del pacto por parte de los secretarios de salud, los viceministros, los responsables de las direcciones generales del ministerio y los líderes de la calidad de la salud en el país, constituyen un acto simbólico de mucha trascendencia y una invitación a la acción que debe ser acogida en forma positiva por todas las partes interesadas.

Compartiendo experiencias de éxito

En el mismo evento se realizó un foro de experiencias exitosas, en el que un número importante de instituciones acreditadas presentaron buenas prácticas en diferentes ejes del sistema de acreditación en salud; llamó la atención el espacio para instituciones en proceso de preparación para este reconocimiento, varias de estas mostraron ejemplos contundentes de avances y logros en el mejoramiento continuo de la calidad y en la transformación cultural; en mu-



→ **De izquierda a derecha:** el gerente del Hospital Susana López de Valencia ESE, Édgar Eduardo Villa; el director de Acreditación en Salud ICONTEC, Carlos Édgar Rodríguez Hernández; el ministro de Salud y Protección Social, Juan Pablo Uribe Restrepo; el secretario de Salud de Boyacá, Germán Francisco Pertuz, y la subdirectora General de la Fundación Valle de Lili, Marcela Granados.



chos casos se demostró que dichos resultados son posibles en instituciones públicas ubicadas en regiones apartadas y que se pueden ofrecer mejores servicios con los mismos recursos con los que en otras regiones parece imposible hacerlo.

Se llamó la atención sobre un hecho que debe ser objeto de análisis: que en el mismo contexto, y en entornos similares, haya comportamientos y resultados muy diferentes en materia de la calidad ofrecida a los ciudadanos y en la satisfacción con los servicios.

Planes de acción

Por otra parte, en el mismo evento los secretarios de salud firmaron 37 planes de acción que, articulados al Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) del Ministerio, buscan mejorar el acceso y la calidad de los servicios a los usuarios. Al respecto el señor viceministro de Salud Pública y Prestación de Servicios, Iván Darío González, explicó que el propósito del MAITE es orientar de forma articulada la gestión de los integrantes del sistema de salud en el territorio, para responder a las prioridades de la población y contribuir al mejoramiento del sector, la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos y la sostenibilidad.

Las líneas de trabajo del MAITE son: aseguramiento, salud pública, presta-

EN ABRIL DE 2020 SE POSESIONARÁN LOS NUEVOS GERENTES DE LOS HOSPITALES PÚBLICOS Y EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO.



ción de servicios de salud, talento humano en salud, financiamiento, enfoque diferencial, articulación intersectorial y gobernanza. Explicó el viceministro que el MAITE busca reconocer que, dada la descentralización, el ministerio formula las políticas pero son los departamentos, los municipios y los distritos quienes las implementan, por lo cual se pretende fortalecer la autoridad sanitaria en los territorios.

Asistencia vía web

El Pacto por la calidad de la atención en salud sirvió además para el lanzamiento de un aplicativo web desarrollado por el ministerio para que, desde cualquier computador, los ciudadanos puedan hacer seguimiento a los resultados obtenidos cada trimestre por todos los hospitales públicos en aspectos como calidad del servicio, equilibrio presupuestal y manejo financiero.

Con el aplicativo se podrán monitorear 24 indicadores de gestión, de los cuales siete corresponden a salud pública de las entidades territoriales y 17 a la gestión hospitalaria. Cuenta además con una semaforización que permitirá generar alertas; la herramienta es un instrumento para fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia y la participación ciudadana.

El aplicativo forma parte del programa "AI Hospital", lanzado por el gobierno para fortalecer los hospitales públicos del país. El viceministro González explicó que este programa promueve cuatro aspectos: la reforma de la estructura orgánica y funcional del hospital, la generación de un estatuto laboral específico para el sector público, una sólida estructura financiera y redes regionales integradas y organizadas.

Otros temas de interés

En el evento se realizaron al menos tres actividades adicionales de la mayor impor-

EL APPLICATIVO FORMA PARTE DEL PROGRAMA "AI HOSPITAL", LANZADO POR EL GOBIERNO PARA FORTALECER LOS HOSPITALES PÚBLICOS DEL PAÍS.

tancia: se presentó un video institucional del ministerio con testimonios de instituciones acreditadas; se hizo un reconocimiento público a las instituciones acreditadas, con entrega de menciones de honor y una exaltación especial a las tres que han logrado la acreditación con excelencia; así mismo, se realizó un panel de expertos, en el que ICONTEC tuvo la oportunidad de participar, donde se abordaron puntos claves para el desarrollo en el mediano plazo de la acreditación en salud; entre otros, la necesidad de desarrollar manuales específicos, la importancia de que todos los actores del sistema se comprometan con el mejoramiento de la calidad, las propuestas de incentivos, la necesidad de actualizar el marco normativo y modificar el enfoque de algunas normas, en particular la habilitación, y algunos temas adicionales que son objeto de trabajo hoy en el ministerio y sobre los cuales habrá que hacer el seguimiento correspondiente para reseñar en su momento los avances.

Para terminar esta reseña, es necesario resaltar la voluntad política del gobierno con el tema. El conocimiento de primera mano del señor ministro sobre los problemas de calidad, dada su experiencia nacional e internacional y su participación previa en la junta nacional de acreditación en salud, y del señor viceministro, quien también ofició como director de una institución acreditada y tiene experiencia probada

ICONTEC

24
INDICADORES DE GESTIÓN SE PUEDEN REVISAR EN EL APLICATIVO WEB DESARROLLADO POR EL MINISTERIO.

ICONTEC





LAS EPS Y LAS ENTIDADES TERRITORIALES DE SALUD DEBEN Y PUEDEN DAR EJEMPLO DE COMPROMISO CON LA CALIDAD.

en el asunto, resultan ser hoy una ventaja para movilizar acciones en favor de la acreditación y comprometer a más instituciones en el mejoramiento continuo de la calidad.

Tal como hemos expresado en diferentes oportunidades, las EPS y las Entidades Territoriales de Salud deben y pueden dar ejemplo de compromiso con la calidad, y el hecho de que el gobierno nacional contemple esa posibilidad en su agenda debe animarnos a todos los que trabajamos en pro de la calidad para compartir experiencias, aprendizajes y avanzar en el tema con mayor dinamismo.

Se comprende que en la compleja agenda pública, y con tantos frentes de acción, el interés por la calidad del organismo rector ha sido objeto de altibajos, visiones encontradas e indecisiones. La calidad ha sido desplazada por otros problemas críticos, en particular el del financiamiento, pero el aplazamiento o el menosprecio de la importancia de la calidad de la atención como centro del debate ha generado más problemas, y ha tenido grave impacto sobre la población, tanto en acciones de salud en las que las fallas de calidad son graves y conducen a daño, como en la visión general que la ciudadanía tiene sobre su sistema de salud.

En este sentido, el interés legítimo del gobierno en este asunto debe alegrarnos y motivarnos a todos; así como en otras oportunidades hemos llamado la atención sobre el desdén de las autoridades por el tema, es valioso reconocer la apuesta del actual gobierno como una oportunidad única para trabajar a fondo, proponer soluciones, corregir el rumbo en lo que corresponda y, sobre todo, avanzar más rápido en el mejoramiento de la calidad y en la medición de resultados.

Se requiere, desde luego, que todos creamos que es posible dar un giro y dejar de considerar la calidad como un asunto secundario en la organización y funcionamiento de los servicios. Un excesivo énfasis en los asuntos de mercado, perdiendo de vista la complejidad de la atención y su calidad, así como el impacto que ese sesgo tiene en la vida y el bienestar de los ciudadanos, constituye una omisión grave que estamos en mora de enmendar. Cualquier iniciativa de cambio para corregir el rumbo, debe ser entonces apoyada y valorada.

Finalmente, los compromisos pactados deben tener el necesario seguimiento. Es importante considerar que el pacto que hoy reseñamos deberá ser ratificado a comienzos del año entrante, cuando los nuevos mandatarios regionales y locales se posesionen, y en abril de 2020, una vez asuman sus cargos los nuevos gerentes de los hospitales públicos y empresas sociales del Estado.

Solo dando continuidad a compromisos de este estilo será posible avanzar en el proceso de transformación que el gobierno propone. ☺

ICONTEC

Compromisos y objetivos del Ministerio



“Nuestro compromiso es hacer de la calidad la estrategia transformadora de la salud en Colombia. Nuestro objetivo es cumplir con las expectativas en salud de todos los colombianos y generarles mayor bienestar. Nuestro esfuerzo está enfocado en prestar servicios sostenibles, de excelente calidad y replicar experiencias exitosas que mejoren nuestro sistema de salud. Hoy le apostamos a la acreditación y a la calidad para construir una mejor salud para todos. Sí se puede”.