



# Pasado, presente y futuro

### Antecedentes básicos

La acreditación en salud es una metodología de mejoramiento continuo de la calidad, específica para las instituciones de salud; esta metodología tiene ya una larga trayectoria en el mundo y probada efectividad.

A la fecha, esta metodología acumula casi cien años de historia, si se tienen en cuenta los trabajos de Abraham Flexner, que en 1910 desarrolló en Estados Unidos el informe que lleva su nombre, famoso por las recomendaciones para elevar el nivel de calidad de los establecimientos educativos en salud y mejorar la calidad de la práctica médica. De especial interés e importancia fue su indicación sobre la necesidad de desarrollar estándares en los que se definiera en forma explícita el nivel de calidad deseada. En igual forma, se recuerdan los trabajos de Ernest Codman, un médico cirujano que en 1918 definió las bases para los programas de estandarización de hospitales, a partir de la construcción del llamado Estándar mínimo en el que señalaba, en forma sencilla, los parámetros de lo que para la época, debería considerarse una buena práctica profesional, incluyendo aspectos como el lavado de las manos y el diligenciamiento de la historia clínica, entre otros.

A mediados de los años cincuenta, dichas experiencias dieron lugar al desarrollo de los programas de acreditación en salud de Estados Unidos y de Canadá, que son los modelos más importantes sobre el tema en la actualidad. Dichos sistemas han desarrollado esquemas para evaluar instituciones que prestan diferentes servicios de salud, por ejemplo, cuidados ambulatorios, domiciliarios, servicios de aseguramiento, entre otros y no solamente cuidados ofrecidos



por hospitales. Estas experiencias han sido la base para que algo más de cuarenta países del mundo cuenten hoy con modelos de evaluación externa de la calidad de atención ofrecida por los organismos de salud.

A mediados de los ochenta surgió la Society For Quality in Healthcare (ISQua) que lidera el desarrollo de los procesos de acreditación en salud en el mundo entero, señalando las directrices para la elaboración de los estándares y los mecanismos para la evaluación de los organismos encargados de realizar el proceso de evaluación externa en los países. A la fecha, unos diez modelos de acreditación en salud, especialmente en Norteamérica y Europa, cuentan con el aval internacional de este organismo.

A comienzos de los años noventa, en América Latina la Organización Panamericana de la Salud apoyó, en coordinación con la Federación Latinoamericana de Hospitales, la elaboración de un manual de acreditación en salud para

Por: **Carlos Édgar Rodríguez H, Md.**,  
magíster Bioética,  
director Nacional  
Acreditación en  
Salud, ICONTEC.

instituciones hospitalarias, el cual sirvió de modelo para la implementación de estándares en varios países.

El sistema actual de acreditación en salud de Colombia surgió de la revisión de por lo menos doce experiencias internacionales y de la incorporación en el diseño de los estándares de los aspectos técnicos, científicos y humanísticos que caracterizan las principales experiencias de evaluación desarrolladas hasta ahora.

A partir de los estándares y en congruencia con el desarrollo de los otros componentes del sistema obligatorio de garantía de calidad en salud, el Ministerio de la Protección Social realizó un concurso público de méritos y seleccionó a ICONTEC para que, a través de la figura de concesión desarrollo, implemente y mejore el sistema. Dicha concesión inició labores en enero de 2004.



### Desarrollo actual

Una vez ICONTEC inició operaciones como organismo de acreditación en salud para Colombia, se desarrolló un importante proceso de difusión a las instituciones de salud en todo el país, con el fin de dar a conocer la filosofía, orientación y exigencias del modelo y promover en las instituciones el mejoramiento continuo de la calidad, a través del cumplimiento de los estándares correspondientes.

La ejecución de los pasos contemplados en el sistema permite a las instituciones desarrollar los procesos de autoevaluación y comparación con las exigencias de los estándares, fortalecer el trabajo en equipo, la atención centrada en el usuario y su familia, la seguridad de la atención, la implementación de guías de práctica profesional, el levantamiento de procesos y la cultura del mejoramiento continuo, entre otras ventajas.

Aunque los estándares asistenciales son el eje de la evaluación, el sistema es global y cubre

todos los aspectos relevantes de una institución de salud, entre otros, el direccionamiento, los procesos gerenciales, los sistemas de información, el ambiente físico, el abordaje del talento humano y más recientemente la gestión de la tecnología y la integración de redes de servicio, cuando la institución está articulada con otras.

Debe tenerse en cuenta que la acreditación en salud forma parte de una estrategia nacional para el mejoramiento de la calidad en las instituciones de salud de nuestro país, denominada, como ya se mencionó, sistema obligatorio de garantía de la calidad, que funciona desde 1994 y que ha alcanzado importantes logros, entre otros, el de definir los requisitos obligatorios para funcionar en el sistema, llamados requisitos de habilitación, los cuales son exigencia previa para el cumplimiento de los estándares de calidad superior definidos en la acreditación. A la vez, el sistema de garantía de calidad incluye los componentes de auditoría y de información para el mejoramiento de calidad, que en los últimos años han sido impulsados por las exigencias del modelo de acreditación.

El modelo de evaluación de la acreditación parte de una visión global del proceso de atención al paciente, desde el ingreso hasta después de su egreso, vigilando que en cada paso se tengan en cuenta elementos de calidad que han sido probados en el mundo entero. Los ejes centrales son la seguridad del paciente, es decir, todas las acciones desarrolladas para evitar daños o lesiones no asociadas con la causa de atención, un fuerte énfasis en la comunicación e información continua a los pacientes sobre sus situación, las intervenciones por realizar, sus derechos y obligaciones y un resguardo continuo a la condiciones de privacidad y respeto de la dignidad humana entre otros elementos.

En el año 2006, el Ministerio de la Protección Social implementó nuevos estándares para la evaluación de entidades de tipo ambulatorio, laboratorios clínicos, centros de imágenes diagnósticas, centros de rehabilitación y fortaleció, en conjunto con ICONTEC diferentes aspectos, para alinear cada vez más el proceso a las metodologías internacionales, actualizarlo, aumentar gradualmente su nivel de exigencia y convertirlo en un modelo para seguir por muchas instituciones.

A la fecha, catorce instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia han superado todas las etapas del proceso (ver recuadro), constituyéndose en ejemplos de cumplimiento de condiciones superiores de calidad. Es importante señalar que en dicho grupo se encuentran instituciones de diferente grado de complejidad, tanto del sector privado como del sector público, en diferentes regiones del país,



con lo cual se demuestra que el cumplimiento de los estándares es posible en todos los niveles del sistema si se realizan los esfuerzos necesarios, se toma el tiempo que se requiere para el proceso de transformación de cultura y se siguen en general todos los pasos establecidos. Un avance importante del sistema es el despegue del modelo de acreditación en salud para instituciones de tipo ambulatorio, con la reciente acreditación del Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta.

Por otra parte se ha insistido permanentemente en que la acreditación en salud, no debe considerarse un fin en sí mismo, sino un medio para lograr mejoramiento continuo y contribuir en forma global a una atención de mayor calidad para los usuarios. Es evidente que un número importante de instituciones en todo el país desarrollan en la actualidad su proceso de preparación para la evaluación externa, que contempla un ciclo de tres años con una visita para el otorgamiento y dos visitas de seguimiento, de tal forma que se garantice un proceso de mejora continua, que comienza pero no tiene fin, en la medida que en cada ciclo los niveles de exigencias deben ser incrementados, avanzando de la evaluación de estructura y procesos hacia la evaluación de resultados y tendencias. Una prueba de la seriedad del sistema ha sido justamente promover que las instituciones se presenten al proceso de evaluación externa, cuando tengan la madurez suficiente y no antes.

### Retos futuros

Es claro que uno de los logros importantes del sistema de salud en Colombia en los últimos años, es justamente haber logrado implementar en la práctica un modelo de evaluación externa de la calidad de atención en salud, con parámetros internacionales. Los avances desde el organismo de acreditación en salud, han incluido la realización de pruebas piloto, la selección y capacitación a profesionales de la salud, que se constituyen en pares sectoriales, el desarrollo de una metodología de evaluación con exigencias de alto nivel, incluso desde la puerta de entrada al sistema, que permita el cumplimiento de los preceptos que definen la acreditación en salud y un trabajo interno cuidadoso de ordenamiento de procesos y niveles de decisión que incluye la conformación y operación de la Junta de Acreditación, como garante de la seriedad, transparencia y adecuación a los estándares.

Aunque son claros e importantes los avances en el caso de la aplicación de este sistema de evaluación a instituciones prestadoras de servicios de salud, los retos de la acreditación en salud deben incluir a otro tipo de entidades,

en especial a las entidades administradoras de planes de beneficios, tanto del régimen contributivo, como del subsidiado, así como a las entidades territoriales de salud (Secretarías de salud). En el caso de las primeras (administradoras) el sistema cuenta con los estándares y requisitos para evaluación, los cuales fueron probados y se encuentran en proceso de implementación en algunas de esas entidades. En el caso de las Secretarías de Salud hay avances de diseño y hace falta desarrollar parte de la metodología.

A la vez, los retos de la acreditación en salud, incluyen el cumplimiento de parámetros internacionales, tanto en la elaboración y actualización de los estándares aplicados a las instituciones, como en el método empleado para la evaluación. En ambos casos hay importantes avances dada la importancia del tema; la conformación de la Unidad Sectorial de Normalización del Sector Salud en cabeza del Ministerio de la Protección Social, a efectos de revisar, adaptar y actualizar los estándares y el incremento en el número de experiencias de entidades evaluadas, que hace posible la presentación de ICONTEC ante el organismo de acreditación internacional, constituyen dos pasos importantes en el posicionamiento del sistema, no solo para Colombia sino como una posibilidad real, para otros países del continente.

Otros retos del sistema, incluyen el desarrollo de una política de incentivos para las instituciones que demuestren niveles superiores de calidad, la inclusión en los estándares de aspectos que garanticen una evaluación integral a las instituciones, por ejemplo en materia de seguridad de pacientes, promoción y prevención, acciones de salud pública, responsabilidad social, entre otros. En el caso de las instituciones que ya han obtenido la acreditación, los retos en materia de cierre de ciclos de mejoramiento, cumplimiento en las acciones necesarias para cubrir las oportunidades de mejora y hallazgos de las evaluaciones constituyen retos institucionales importantes, en algunos de los cuales se requieren inversiones de recursos.

Como se ve el sistema de acreditación en salud de Colombia, avanza y empieza a mostrar resultados. ICONTEC ha contribuido con su experiencia en la implementación de modelos de evaluación de la gestión de la calidad al posicionamiento técnico y con su seriedad y prestigio a que las instituciones tengan credibilidad en el modelo de evaluación. Todos estos son aportes de gran valor para un sector que necesita con urgencia, pensar no solo en términos de cobertura sino especialmente en términos de calidad. 