

ARTÍCULO REVISTA No. 82

Valores agregados de la acreditación en salud

Con frecuencia, los directivos de las instituciones de salud preguntan cuáles son los valores agregados y los incentivos concretos de la acreditación. Con el paso del tiempo, ellos ven con mayor claridad los logros y los cambios significativos en las instituciones que se acogen al proceso y valores agregados concretos. A la vez, se hace evidente que el Gobierno y el legislativo han realizado esfuerzos en materia de incentivos que evolucionan a un ritmo importante. La dinámica de los incentivos debe ser cuidadosa y progresiva, y tener una conciencia clara que evite confundir fines con medios. En otro texto abordaremos los avances en la materia. En cuanto a los incentivos, es clave entender que la motivación fundamental no puede ser obtener los beneficios que dichos incentivos proponen, esa motivación es contraria a la propuesta y la filosofía de la transformación cultural y del mejoramiento continuo que constituyen la base principal de los sistemas de mejoramiento continuo de la calidad y de los sistemas de gestión centrados en los usuarios. Por otra parte, los valores agregados pueden dividirse en aquellos que se pueden constatar en forma objetiva y aquellos que existiendo, pueden ser valorados en forma subjetiva y con diferente criterio según el observador.

Debe tenerse en cuenta que el principal objetivo de la acreditación en salud es la transformación cultural de largo plazo en la organización y los valores que genera un sistema de gestión centrado en el usuario. En los últimos años hemos logrado importantes avances en esta materia. La acreditación ha contribuido y agregado valor, tanto a las instituciones que se han presentado al proceso evaluativo como a aquellas que están en proceso de preparación. Es importante considerar los valores agregados en cada etapa del proceso que se ha dividido en tres partes: 1. el proceso de auto evaluación, 2. el proceso de evaluación externa que incluye desde la presentación ante ICONTEC hasta la decisión de la Junta de acreditación y el reporte a la institución de los resultados, y 3. el proceso de seguimiento y mejoramiento continuo independiente del resultado obtenido.

Valores agregados en cada etapa del proceso

Se presenta a continuación un resumen de algunos de los cambios significativos que se pueden observar en las instituciones que desarrollan el proceso de preparación para la acreditación:

Auto evaluación:

- Genera un proceso de reflexión profunda en todos los niveles de la organización, especialmente en el directivo. Dicha reflexión debe apoyar decisiones que conduzcan a transformaciones culturales de largo plazo, de acuerdo con las necesidades de cada organización. Al cabo de dicha reflexión, algunas instituciones lograrán reconocer la necesidad de centrarse de nuevo en sus usuarios, fortalecer la calidad técnica, apoyar procesos de humanización y calidez en el trato, fortalecer su abordaje de los problemas de seguridad de la atención, promover la capacitación y fortalecimiento del talento humano, entre otros.
- El proceso de auto evaluación incrementa el conocimiento de los estándares y de su aplicación a la realidad de la institución; la comparación entre la realidad y la calidad esperada es fundamental a la hora de fortalecer el compromiso de todo el personal. Es importante resaltar la utilidad de los estándares para involucrar al personal asistencial en el proceso de mejoramiento, dado que los estándares se orientan fundamentalmente al quehacer de quienes están directamente en contacto con el usuario.
- La conformación de grupos de auto evaluación es un elemento crítico para el éxito del sistema. La acreditación promueve el trabajo en equipo e interdisciplinario, obliga a realizar reuniones efectivas, con comunicación abierta y sincera. Un elemento vital es la disciplina y la continuidad del trabajo, incluso en las fases siguientes del proceso, la posibilidad de ver cambios y tendencias en el tiempo y la importancia del proceso de comparación con otras entidades y grupos de trabajo. El trabajo de los equipos es valioso en doble vía, para los trabajadores que obtienen aprendizaje y participación activa en la solución de los problemas de su propio trabajo y para las directivas que ven retornos concretos de las inversiones en formación, capacitación y trabajo de los equipos.
- Por otra parte, la preparación para la acreditación genera la necesidad de evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en especial de la habilitación. Se trata de revisar con detalle las normas vigentes y mantener en el tiempo los requisitos contemplados en la resolución 1043 de 2006 y demás normas legales. La reflexión sobre el cumplimiento de aspectos técnicos como la fármaco vigilancia, la tecno vigilancia, el manejo de desechos hospitalarios, las normas sobre emergencias, el manejo de la historia clínica y demás aspectos legales constituye un valor agregado y una transformación de largo plazo. Los requisitos de presentación incluyen la verificación actualizada de la habilitación en

todos los servicios y sedes. Otros requisitos obligatorios como el programa de auditoría para el mejoramiento (PAMEC), los indicadores de calidad (mínimo los establecidos en la resolución 1446 de 2006) y el funcionamiento adecuado del sistema de información y atención al usuario (Decreto 1757 de 1994) constituyen exigencias importantes que al ser desarrolladas, contribuyen en forma directa al mejoramiento de la calidad y la atención a los usuarios.

- En la auto evaluación se debe alinear e involucrar a los outsourcing con el sistema de gestión de la calidad. Este proceso puede ser muy enriquecedor y generar logros para las partes, la revisión de las obligaciones puestas en el contrato para cada parte, exige que se incluyan hoy compromisos explícitos con la gestión de la calidad.
- La reflexión generada por la auto evaluación puede hacer que la institución aborde temas profundos como el entorno, sus relaciones con el mercado, la responsabilidad social empresarial, el enfoque de riesgo, los modelos de prestación del servicio, desarrollo tecnológico y del ambiente físico, las inversiones prioritarias y en general todos los temas estructurales que son objeto de evaluación en los estándares de direccionamiento, gerencia y en general de apoyo.
- Una vez la institución desarrolla el proceso de preparación, el modelo de la acreditación contempla la elaboración de informes, la comparación de calificaciones, gráficos de tendencias y demás elementos de comunicación de avances y logros y de difusión del proceso que son elementos claves de comprobación y documentación histórica de la institución.
- Evaluación externa:

La etapa de evaluación externa abarca la preparación y la realización de la visita por parte de los evaluadores de acreditación en salud de ICONTEC, los valores agregados incluyen entre otros:

- La aplicación de la metodología de evaluación en la que se incluyen múltiples formas de evaluación: entrevistas individuales a trabajadores, usuarios, familiares, proveedores, entrevistas a los grupos de auto evaluación, revisiones documentales, revisiones del sistema de información, aplicación de la metodología de análisis de ruta causal,

paciente trazador, revisión de los adelantos en materia de seguridad de paciente y abordaje del evento adverso, entre otros.

- Los evaluadores agregan valor con sus preguntas; existe un volumen importante de preguntas que se han organizado a modo de “bancos de preguntas”, los cuales se actualizan en la medida que el sistema evoluciona. A la vez, se realizan visitas y recorridos a todas las áreas de la institución, con el fin de confirmar el proceso de transformación institucional y encontrar nuevas formas de mejorar, de acuerdo con el tipo de institución.
- La evaluación debe cumplir unas características importantes de fondo y de forma. Se busca promover un diálogo con los evaluadores y entre los diferentes grupos, de tal forma que se genere aprendizaje para las partes. La alta exigencia, la consideración sobre la singularidad de la institución, la cobertura global, la búsqueda y la afirmación conjunta de fortalezas y oportunidades de mejora constituyen valores claves del proceso de evaluación.
- Una vez realizada esta parte del proceso, los evaluadores deben enviar el informe a los miembros de la Junta de acreditación en salud, que son los garantes de la seriedad ética y el cumplimiento de los requisitos técnicos del proceso evaluativo y que toman la decisión de otorgar o negar la acreditación en forma autónoma, independiente y neutral.
- El informe entregado por ICONTEC es una visión global de la institución, con una descripción de hallazgos, fortalezas y oportunidades de mejora, la calificación global por grupos de estándares, la decisión de la Junta y la visión de ésta sobre la institución. Todos estos aportes constituyen un valor agregado importante frente al trabajo futuro y orientan sobre la continuidad en el proceso de mejoramiento continuo.

Seguimientos:

- Los seguimientos de la acreditación en salud se realizan para verificar los avances frente a las oportunidades de mejora detectadas en la evaluación, comprobar que se mantiene el trabajo y productividad de los grupos de auto evaluación, hacer seguimiento a los planes de mejoramiento por grupos de estándares, así como para evaluar las inversiones y los avances en materia de seguridad de paciente, y el mantenimiento y cumplimiento estricto de las condiciones y requisitos

obligatorios legales. En general se busca establecer los avances en la atención centrada en los usuarios.

- Debe tenerse en cuenta que en la medida que la institución avanza, debe orientarse cada vez más a la presentación de resultados especialmente los de carácter clínico. Es posible que en los primeros seguimientos, las tendencias de los indicadores no tengan un comportamiento positivo, pero dicha tendencia debe variar hacia resultados óptimos con el paso del tiempo.
- Un aspecto para tener en cuenta es que se han realizado ajustes a los tiempos de la ruta crítica del proceso, la cual pasó de tres años a cuatro (resolución 3960 de octubre de 2008), con la finalidad de que las instituciones tengan más tiempo para mejorar y consolidar resultados demostrables.
- La realización de dos seguimientos en un período de cuatro años busca que la continuidad del mejoramiento y la transformación cultural se mantenga en el largo plazo.

En conclusión la acreditación en salud ha desarrollado una metodología para agregar valor en cada fase del proceso. Debe tenerse en cuenta que en algunos temas hay mayor desarrollo y que el agregado de valor fundamental planteado hace cinco años: “la acreditación por la seguridad del paciente”, se ha convertido en una realidad y en un aporte invaluable de la acreditación en salud a la vida de todos los usuarios de este tipo de servicios.