

ARTÍCULO REVISTA 84

Acreditación en salud y contexto internacional

En marzo de 2009 y luego de un trabajo de varios años, ICONTEC obtuvo la acreditación internacional de la Sociedad Internacional para la Calidad en el Cuidado de la Salud (ISQua), un organismo de alto reconocimiento en este campo, que evalúa el cumplimiento de estándares internacionales por parte de organismos dedicados a evaluar la calidad de las instituciones de salud en todo el mundo. Esta acreditación confirma los desarrollos del Instituto en el tema, su contribución formal al sector de la salud y la prestancia técnica en el cumplimiento de parámetros evaluativos superiores.

Como hemos explicado, tal acreditación pone a ICONTEC en el mismo nivel de otros organismos que realizan evaluaciones a instituciones de salud en diferentes partes del mundo y da una connotación internacional al “sello de acreditado”, que entregamos a las instituciones comprometidas con el proceso y que obtienen resultados satisfactorios. Actualmente se encuentran acreditadas 16 instituciones colombianas.

Debe tenerse en cuenta que la acreditación implica para las instituciones el cumplimiento de requisitos superiores de calidad, exigencias permanentes y crecientes en el tiempo y monitoreo al mantenimiento de logros, con lo cual las instituciones alcanzan el nivel necesario para competir en igualdad de condiciones con instituciones similares en otros países, dado que su nivel de seguridad y la confianza que inspiran es homologable. El logro de esta categoría, es entonces de mucho significado a la hora de ofrecer un portafolio de servicios de alto nivel, a cualquier comprador interesado, sea éste un paciente individual, su familia o la empresa que lo asegura en el propio país o en cualquier otro en el que los factores de calidad sean tenidos en cuenta a la hora de tomar decisiones de compra.

Sobre este tema, es frecuente que recibamos preguntas relacionadas con el alcance del sello de acreditación, tanto de instituciones interesadas en el tema o que están trabajando activamente por conseguir la acreditación, como de usuarios y posibles compradores de servicios. La mayoría de esas preguntas tienen como fundamento el interés legítimo de las instituciones en la exportación de servicios de salud, un tema con creciente acogida, sobre todo ahora que el gobierno nacional ha hecho el lanzamiento, en el marco de la Política Nacional de Competitividad, de los llamados “ocho sectores de clase mundial”, entre los cuales se cuenta el de la salud y más aún si se hacen realidad algunos incentivos legítimos y necesarios para aquellas instituciones que se comprometen a trabajar con calidad superior. Al tiempo, usuarios cada vez más informados preguntan sobre el efecto real del sello para las instituciones y los beneficios en su calidad de clientes potenciales.

En este sentido, es importante comprender que los sellos de calidad con alcance internacional tienen como finalidad que los consumidores de un bien, producto o servicio en cualquier país, puedan reconocer que dichos productos o servicios cumplen con parámetros internacionales, lo cual brinda seguridad y confianza al consumidor y permite hacer homogéneos los requisitos en diferentes países que a veces no comparten los mismos idiomas, costumbres, entre otros. La orientación de ISQua es justamente que los servicios de salud tengan características internacionales como seguridad, información precisa al usuario, respeto de la dignidad humana, apropiación de las mejores prácticas, enfoque de riesgo y demás elementos que se requieren para atender pacientes en cualquier parte del mundo.

Desde esa perspectiva, el sello de acreditación en salud ICONTEC–ISQua, debe entenderse como un sello internacional competitivo que involucra los factores antes mencionados en sus exigencias y que haría innecesaria la búsqueda por parte de las instituciones de salud, de distinciones similares por organismos con la misma finalidad. Esta orientación tiende a evitar que las instituciones incurran en múltiples gastos de evaluación en cada país con el cual quieran acordar la prestación de servicios a pacientes que podrían ser remitidos a países como el nuestro, con ventajas competitivas en precio y demostraciones explícitas de calidad superior, como el sello de acreditación.

Otro asunto es que algunos de los organismos que ofrecen estos servicios, los ofrecen como de talla internacional, lo cual no solo es posible sino legítimo. En el caso del tema que estamos abordando, varios organismos como la Joint Commission de Estados Unidos, el organismo de Acreditación de Canadá y algunos organismos europeos tienen oficinas y modelos de evaluación fuera de sus países y ofrecen servicios que por definición son internacionales, dado que se prestan fuera del país de origen y porque, además, en algunos casos, pueden poseer la acreditación de ISQua. Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que la connotación real de “internacional” se refiere sobre todo al cumplimiento de requisitos internacionales por parte de los organismos de evaluación.

Por otra parte, bien vale la pena recordar que ICONTEC es un organismo internacional, dado que cuenta con oficinas y negocios en varios países de América Latina, lo cual hace posible que en un futuro hagamos evaluación a instituciones de servicios de salud en otros países y que las mismas obtengan el sello de acreditado en salud, con el prestigio de nuestra marca y el cumplimiento de exigencias internacionales que se fortalecen y actualizan permanentemente. Desde este punto de vista, es importante informar que algunas instituciones de salud en varios países de la región han mostrado interés por nuestro sistema de evaluación, que ha demostrado y confirmado su idoneidad, cuenta con aval internacional y puede ser bastante adaptable a las condiciones de prestación de los servicios en nuestra región.

Es evidente que este tema requiere ilustración permanente; los sellos de calidad, sobre todo si tienen las características del que ICONTEC entrega

después de cumplidos todos los requisitos a las instituciones de salud, son muy útiles para la promoción y el mercadeo de servicios a otros países. El sector salud de nuestro país es competitivo y cuenta hoy con un sello de calidad superior, que reconocido en forma adecuada en otros países puede contribuir a que los usuarios accedan a la alta calidad de nuestra atención a un costo más razonable. Una campaña de difusión de estos significados es necesaria y forma parte de la proyección futura de nuestro servicio.