

## **Estado del Arte de la Acreditación en Salud en Colombia**

Jesus Antonio de la Cruz Mallana

Maria Mercedes Oñate Zambrano

Especialización en Auditoria en Salud - Virtual

Departamento de Ciencias de la Salud y del Deporte. Escuela de Posgrados en Salud Fundación

Universitaria del Área Andina

Asesor Jorge Enrique Ayala Hernández

20 de Mayo de 2021

Notas del autor

Trabajo presentado para optar al título de Especialistas en Auditoria en Salud, la correspondencia relacionada debe ser dirigida a Jesus A de la Cruz y Maria M Oñate, Departamento de Ciencias de la Salud y del Deporte. Escuela de

Posgrados en Salud Fundación Universitaria del Área Andina sede Bogota

Contactos: [jesusmallama@hotmail.com](mailto:jesusmallama@hotmail.com) [mariamercedes87@hotmail.com](mailto:mariamercedes87@hotmail.com)

## **Resumen**

La revisión bibliográfica y de diferentes contenidos, nos propone un acercamiento al conocimiento de aspectos relacionados con el estado del arte de la acreditación en salud en Colombia, las implicaciones del proceso de acreditación, para las empresas prestadoras de servicios de salud, como para los beneficiarios y la comunidad, con el fin último de que a través de la acreditación de la atención en salud, se brinde servicios con excelencia a los pacientes, por medio de la estandarización acciones que garanticen su cuidado y protección, por lo tanto, es un preámbulo a la visualización de acciones en salud con calidad. Por otro lado, se analizan algunos aspectos legales de la acreditación, así como estándares del sistema único de acreditación, procesos y debilidades en la acreditación y además se identifican algunas investigaciones en el tema en nuestro país.

**Palabras claves:** Auditoria, Salud, Sistema, Control, Evaluación.

## **Abstract**

The bibliographic review and of different contents, proposes an approach to the knowledge of aspects related to the state of the art of health accreditation in Colombia, the implications of the accreditation process, for the companies that provide health services, as well as for the beneficiaries and the community, with the ultimate goal that, through the accreditation of health care, services are provided with excellence to patients, through the standardization of actions that guarantee their care and protection, therefore, it is a preamble to the visualization of quality health actions. On the other hand, some legal aspects of accreditation are analyzed, as well as standards of the single accreditation system, processes and weaknesses in accreditation, and some research on the subject in our country is also identified.

**Key Ward:** Audit, Health, System, Control, Evaluation.

## Introducción

El presente artículo académico surge como propuesta de opción de grado para obtener el grado de especialistas en auditoría en salud, para desarrollar aprendizajes que nos permitan hacer un acercamiento al sistema único de acreditación de salud en Colombia, con la resolución 1774 de 2002 se reglamentó el sistema único de acreditación; En el año 2003 se define el SUA (Sistema Único de Acreditación en Salud) en Colombia, mediante la resolución 3557, se planteó como objetivo general; elaborar el estado del arte del Sistema de acreditación en Salud en Colombia, donde se planteó la recopilación de la información sobre la legislación que sustenta el sistema único de acreditación en Colombia, posteriormente describir la estructura de estándares del sistema único de acreditación en Colombia y finalmente analizar fortalezas y debilidades del Sistema Único de acreditación en Salud en Colombia, en la mejora de la atención en al Paciente y demás partes interesadas.

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el encargado de implementar, desarrollar, guiar, modernizar las normas en materia de acreditación en salud (Sanabria, A 2019). Posterior a esto se modificó con la resolución 1445 de 2006 y 123 de 2012 y que con el Decreto en el que se hace relación, se ajusta para robustecer la implementación de estándares superiores de calidad en salud con el Decreto 903 del año 2014.

Se ha buscado promover la actualización y modernización de uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, en sentido surge la necesidad de conocer desde una perspectiva desde la perspectiva de nuestra formación los conceptos más relevantes de la acreditación.

Considerando aspectos establecidos por el Ministerios de Salud y Protección Social, para que nuestra formación nos permita adquirir destrezas para identificar y analizar estos procesos, los cuales son los puntos a tener en cuenta para realizar mejoras continuas a las actividades en salud, y que se dé el cumplimiento de los protocolos institucionales, que finalmente incidirá en el grado de satisfacción que tienen los pacientes y sus familias al momento de tener un servicio brindado por la Institución.

Forrellat, M (2014) menciona en su estudio que “la calidad de los servicios de salud, es un reto ineludible”(p, 1), haciendo alusión a que se requiere de un cambio en diferentes aspectos, incluyendo modificaciones culturales de la organización que involucre a todos y cada uno de los actores involucrados en la institución buscando satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes y sus familias, por ello son necesarias, la confiabilidad de los pacientes y por ende que su procesos cuente con una acreditación de calidad.

Del mismo modo Forrellat, M (2014), también refiere que el desempeño en calidad se basa en la evaluación y cálculo de derivaciones, de procesos de garantía de las necesidades de los pacientes y su entorno familiar; su fin es alcanzar la mejora continua, manifiesta además que se requiere de la estandarizar de procesos, acreditar servicios. se requiere por tanto promover acciones para el desarrollo integral de estas actividades, en procura de determinar los factores que posiblemente no están garantizando una atención en salud con estándares óptimos de calidad; con la identificación de las causas que afectan negativamente el proceso que presenta el sistema colombiano de salud actual.

La acreditación en salud está definida como un conjunto de procesos y procedimientos donde una entidad externa, usualmente de carácter no gubernamental, quienes califican y evalúan a la empresa para establecer el grado de alcance de los estándares encaminados a optimizar la

calidad en la prestación de servicios asistenciales (Joint Commission International. Accreditation and certification process, citado por Arenas, C y Tamayo, C 2010).

El Sistema único de Acreditación en Salud, hace referencia a las acciones para la ejecución de un sistema de garantía de la calidad, el cual es voluntario y periódico, se lleva a cabo; en tanto, las instituciones que prestan servicios de salud, las EPS, ARIs y las IPS que brindan servicios de salud, están destinados a evidenciar el cumplimiento gradual de niveles de calidad superiores con respecto a una serie de requisitos mínimos de obligatorio cumplimiento en el desarrollo de las actividades de atención en salud, con la implementación de directrices de entidades del Estado y además de la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

El Estado, a través del Ministerio de la Protección Social, busca que las empresas prestadoras de servicios en el campo de la salud estén acreditadas y que no únicamente se estén habilitados estos servicios tan importantes para la comunidad en general, como viene pasando con la gran mayoría de las empresas prestadoras de servicios de salud en Colombia, con el propósito de alcanzar la alta calidad del sistema de salud.

La calidad sólo tiene que ver con los costos de los servicios de salud, si no que entra hacer parte fundamental la acreditación, que a la vez servir para mejorar continuamente el servicio, con la optimización de los recursos, buscando incrementar la productividad y a la vez también busca un impacto en la disminución de los costos, en el desarrollo de a las actividades de la empresa que tendrá un impacto positivo en general (Roldan, L 2004).

## **Método y caracterización**

La metodología aplicada para la realización del presente artículo, se describe así:

### **Tipo de estudio**

La recopilación de la información para el presente estudio se hace a través de un diseño de tipo descriptivo, documental, por medio del análisis de la información encontrada en investigaciones, artículos y libros relacionados con el concepto y el avance de la acreditación en salud en Colombia desde sus referentes legislativos, la estructura del sistema Único de Acreditación en Salud, sus fortalezas y debilidades. Con el fin de construir un estado del arte, el cual se constituye como modalidad de investigación documental que posibilita conocer, revisar y analizar diferentes planteamientos sobre un tema específico.

El estado del arte se desarrolló tres momentos:

Se inició con la definición del tema, el título, el objetivo general y los objetivos específicos. Además que se definió los aspectos generales a tener en cuenta según el tema escogido, con el fin de desarrollar la búsqueda de referentes teóricos y artículos que abordan el desarrollo del Sistema Único de Acreditación en Salud en Colombia.

Segundo se realizó la recopilación y consulta de artículos y demás textos relacionados con Sistema Único de Acreditación en Salud en Colombia, la clasificación y la categorización de la información, que permita su referenciación desde los parámetros de las normas APA Sexta Edición.

En la tercera fase se hizo el análisis de la información para relacionar al estado del arte de manera ordenada y con una estructura definida. Con ello se pudo observar que la realización de un

estudio de este tipo (estado del arte), facilita la circulación de la información, crea una demanda de información y de conocimiento y además establece comparaciones con conocimientos que pueden ser similares, abriéndose a diferentes posibilidades de comprensión de tema que se trata; pues brinda varias posibilidades de estudio.

### **Unidades de estudio**

Principalmente y teniendo en cuenta en la actualidad el acceso a herramientas tecnológicas, se utilizaron materiales informáticos para la consulta de las bases de datos que facilitaron la búsqueda de artículos, revisiones bibliográficas, investigaciones y demás estudios relacionados con la acreditación, sus principales conceptos, evolución y legislación, en el mejoramiento continuo, aseguramiento y garantía de la calidad en la atención en salud.

**Criterios de inclusión:** Dentro de este criterio se incluyeron los artículos sobre investigaciones científicas relacionados con auditoría en salud, otros temas relacionados con la garantía de la calidad de la atención en salud y cumplimiento del sistema único de acreditación, calidad de la atención en salud, acciones para mejorar la calidad y medidas para el aseguramiento de la atención con calidad en salud.

**Criterios de exclusión:** En el estado del arte, se excluyen las investigaciones de otros países, por sus diferencias legislativas, ya que el tema principal es la Acreditación en Salud en Colombia.

## **Método de búsqueda**

Se realizó la recopilación exhaustiva en buscadores en línea como Scielo, Redalyc y bases de datos de las Fundación Universitaria del Área Andina, desatollando los pasos referidos anteriormente. En un primer momento haciendo la selección de los artículos relacionados con el tema de acreditación en salud en Colombia.

En segundo momento se definen los ejes o temáticas centrales, en este sentido se recolecta información de la acreditación en Colombia, se proponen los principales aspectos legales que definen a acreditación en salud, se analizan los estándares y principios fundamentales de la acreditación en salud en Colombia, estructura de sistema único de acreditación (SUA), sus fortalezas y debilidades.

En un Tercer momento se presenta los 10 artículos que fueron sustento para presentar los resultados del presente estudio.

Finalmente, en un cuanto momento tenemos la discusión entre autores en algunos referentes teóricos y se generan las conclusiones y recomendaciones sobre la acreditación de salud en Colombia.

## **La acreditación en salud en Colombia**

La acreditación en salud en Colombia, se conside desde un componente voluntario del sistema obligatorio para la garantía de calidad en salud - SOGCS, esto con fin de que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS, se deciden por el proceso de acreditarse, después de que han cumplido las exigencias mínimas obligatorias para prestar servicios de salud con calidad, porque su meta se ubica en ir más allá con el propósito de mejorar sus procesos, optimizar la calidad en la atención de los usuarios y garantizar el desarrollo de atenciones seguras en el interior de la empresa, logrando alcanzar mayor competitividad y destacándose con el nivel de prestigio sobre otras empresas, debido a que estamos inmersos en un mercado globalizado y cambiante.

Considerando las cifras del Ministerio de Salud y Protección Social (MinSalud, 2017), en el momento en Colombia se relaciona un total de 10.359 IPS inscriptas en la base de datos de este organismo, sin embargo, de estas únicamente en la actualidad están acreditadas 37 instituciones que estadísticamente no representan ni el 1 % del total empresas prestadoras de servicios de salud cuenta con habilitación en el país. Por lo tanto, esto refleja que la mayoría de los prestadores solo cumplen con la habilitación, la cual desde muchos puntos de vista no alcanza a cubrir todas las expectativas e incluso necesidades de los usuarios en proceso con calidad (Rodríguez 2018).

Teniendo en cuenta, los planteamientos de Rodríguez (2018), la acreditación en salud se define, como el conjunto de métodos, programas y herramientas, las cuales deben tener una implementación periódica; hay un número mínimo de empresas de salud de diferentes niveles que cumplen con la acreditación principalmente son la de primer nivel de atención (Rodríguez 2018).

Los procesos de acreditación están dispuestos para evidenciar el cumplimiento por progresivo de niveles de calidad principales sobre las obligaciones mínimas obligatorias, que

garanticen la atención en salud, desde la dirección y supervisión del Estado y con la intervención, con la implementación de acciones de vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

Adicionalmente, la casualidad de la acreditación en salud se despliega a la par con lo determinado por el artículo tercero en el decreto 1011 del año 2006, el cual plantea específicamente que:

Las acciones que desarrolla el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad - SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados (Ministerio de la Protección Social, 2006, pag12).

Por su parte, el ministerio de salud y protección social, direcciona un reglamento que será el nuevo proyecto para accionar del sistema unico de acreditación en salud, a través del ICONTEC, el cual se ha venido implementando desde el año 2004, (ICONTEC, 2018), con la aprobación y seguimiento del ministerio de salud y protección social, que le permitirá el desarrollo de funciones como una corporación de acreditación en salud, para evaluar las obligaciones establecidas en las normas y parámetros señalados.

Zapata, M (2013) plantea a la Acreditación de concibe como uno de los elementos importantes del sistema obligatorio para el alcance de garantía de la calidad (SOGC) y ademas propone las tareas y finciones de la entidad acreditadora y los parámetros sobre cuales se deben desarrollas las instituciones que opten por la implementación de es este proceso voluntario. Considerando que el sistema de Garantía de la Calidad según Maya, J (2005) esta formulado por el sistema único de habilitación de empresas de servicios de salud y EPS, como un instrumento

relevante para propender unas condiciones primordiales para el desarrollo de actividades de salud orientadas hacia la necesidad de la comunidad.

El Sistema Único de Acreditación que promueve la adquisición y sostenimiento en tiempo de altos estándares de calidad, de esta manera el sistema de información sobre la calidad hace hincapié en facilitar y promover una elección libre; de este modo la auditoría para el mejoramiento de la calidad, con lo cual busca estimular y orientar la autorregulación de un ciclo del mejoramiento continuo.

Los esfuerzos por efectuar los procesos de acreditación en Colombia están orientados a controlar los costos de la salud, lo cual en varios países es demasiado elevado; esto incluye los continuos avances en el sector salud y además la aparición permanente de enfermedades de alto costo, además de que se debe considerar otro elemento que es el incremento de la población longeva, que eleva los gastos, siendo difícil para los sistemas de salud adaptarse a estas demandas.

A esto también se le debe sumar la búsqueda de una atención con calidad que usualmente exige un incremento de los gastos en algunos aspectos de mejora en inversión, también se destaca un aspecto en los procesos de calidad, que mitiga el costo y es evitar las malas praxis, el error médico que en algunas ocasiones causa la muerte de pacientes o incluso lesiones graves, es un elemento muy importante y se debe controlar por todos los medios (Arango, P. 2012).

Para Bertani, R. & Álvarez, Y. (2017), la valoración externa y la gestión de la calidad en procesos de salud son dos aspectos que están estrechamente relacionados de un mismo proceso: la imperiosa relevancia que tiene el siempre mejorar y optimizar la calidad de los servicios de salud y además promover la confianza de esta calidad a la comunidad. La acreditación se fundamenta en los mejores procesos para el alcance de la calidad de la atención hospitalaria y posee un sentido más competente.

Por su parte, la norma internacional ISO 9001 propone procesos y constituye también un punto de referencia adecuado para evaluar los requisitos de los procesos, procedimientos y programas acreditación en salud, además esboza las metodologías internacionales ya existentes en la gestión de riesgos que puedan enfrentar las instituciones de salud.

### **Aspectos legales en la acreditación en salud.**

Desde el marco normativo del sistema único de acreditación, tiene sus antecedentes más importantes, desde la Ley 100 de 1993, con el establecimiento de los artículos 186 y 227 sobre el desarrollo de un sistema que permita la garantía de calidad y de acreditación en salud, el sistema obligatorio de garantía de calidad (SOGC) (Congreso de la República de Colombia 1993). fue reglamentado inicialmente por medio del decreto 1918 de 1994, posteriormente avanzó a través del decreto 2174 del 1.996, luego fue reformado por medio los decretos 2309 del 2002 y también el decreto 1011 del 2006, se relaciona en la resolución 1445 del 2006, que es la que propone las facultades de la entidad que se encargara de la acreditación en Colombia, nombrando al ICONTEC.

Las instituciones dedicadas a prestación de servicios de salud que son valoradas y evaluadas por ICONTEC, obtienen un informe de la valoración para el alcance de la acreditación, teniendo en cuenta las etapas iniciales de organización y preparación de la visita, el desarrollo de la vista y el proceso de análisis de información. Este informe deberá contener las más relevantes fortalezas y oportunidades en aspectos para la mejora continua de las empresas que brindan de servicios de salud, para que contribuyan como una guía en el accionar hacia la mejora continua (ICONTEC, 2018).

Por otra parte, se establecen dos anexos técnicos, donde el número uno promueve como parámetro, la estrategia, en los procedimientos de auditoría o autoevaluación interna y de valoración externa, el sistema de evaluación, el perfil y la elección de la junta de acreditación en salud, en el segundo anexo de la resolución 1445 del 2006 instituye los procesos, procedimientos y reglamentos para la acreditación en salud para entidades promotoras de salud (EPS), empresas de salud, ambulatorias, servicios de laboratorio clínico y empresas dedicadas a la rehabilitación (Resolución. 1445 del 2006).

Según el decreto 4295 del 2007, donde el ministerio de la protección social acogió el decreto 1011 del 2006, reconocida como norma técnica colombiana, donde se define el Sistema obligatorio de garantía de calidad para las actividades de salud. de esta manera el ministerio de la protección social también estableció la resolución 002181 de 2008, donde se reglamenta la guía para la aplicación del sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de salud, para las empresas prestadoras de servicios de salud de carácter Público.

Algunos de las normas mencionadas anteriormente fijan los lineamientos generales que permiten la operatividad del sistema único de acreditación en salud (SUA).

### **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; primero están los estándares de atención asistencial, en segundo lugar, están los estándares de apoyo al direccionamiento, que a su vez se sub dividen en direccionamiento, gerencia, gerencia del talento humano, administración de la información, gestión de tecnología, el ambiente físico, en tercer lugar, están estándares para el avancen 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.

Con un enfoque sistémico se entiende la atención en salud que esta que esta orientada a alcanzar resultados positivos, hacia una atención óptima para el paciente, involucra métodos estadísticos y herramientas para disminuir los costó de las malas praxis, y errores en la atención en salud que duplique la misma o generen pérdidas fisca o humas (Escudero, M. 2016).

Por su parte, la atención centrada en el paciente, buscará identificar la satisfacción de las necesidades de los pacientes y el cumplimiento de las expectativas que ellos y sus familias tengan, 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; primando la orientación a la satisfacción de las necesidades en los pacientes, involucra una responsabilidad permanente de la empresa para estar en contacto con ellos, comprenderlos, y a su vez traducir esas necesidades en productos, servicios y de esta manera poder llegar a 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); esto implicaría cambios en la cultura y filosofía de la organización, para liderar y planear procesos, hacer cambios significativos en el trabajo diariamente, en el desarrollo de su actividades, en las

metas y objetivos desde el cambio en los procesos que se implante para la obtención de resultados favorables.

Arenas C, y Tamayo, C (2010) describe la acreditación como un sistema que pretende garantizar una atención segura, por medio del desarrollo de procesos eficientes. Sin embargo, las instituciones prestadoras de servicios de salud al parecer no cuentan con información objetiva y apropiada que les sea útil para definir acciones a desarrollar para alcanzar estándares de calidad y la acreditación.

Hay dos definiciones importantes que debemos tener presentes en los procesos de gestión:

Las actividades coordinadas enfocadas al alcance de las metas y objetivos institucionales, las cuales se relacionan con la eficacia, y además minimizando el uso de recursos posible, lo que se traducen en eficiencia. La gestión hospitalaria en concreto busca acrecentar la eficiencia y la calidad de las atenciones en salud otorgadas por instituciones que brindan servicios asistenciales. Arango, P. (2012).

Se debe considerar la gradualidad, que es el grado de requerimiento para el cumplimiento de los estándares de los procesos y procedimientos del Sistema Único de Acreditación en Salud abalados, con el fin de alcanzar por la mejora continua en la calidad de las atenciones en salud.

La acreditación debe estar centrada en el usuario de los servicios de salud, en donde se pueda identificar, conocer y satisfacer sus expectativas y necesidades en relación a esta atención.

En el caso de la gestión de la salud es un aspecto que segura, y busca disminuir el riesgo de que suceda un evento adverso, durante el desarrollo de actividades asistenciales en salud, para promover resultados e impactos que contribuyan a la salud y el bienestar en general de la comunidad. Es fundamental para Arango, P. (2012) el involucramiento del personal médico en los procesos de salud y aspectos administrativos que den cuenta de la calidad en la atención.

La humanización de los servicios de salud, busca garantizar y promover el respeto por los derechos y la dignidad del ser humano, a través de la gestión del riesgo, además de encontrar el equilibrio entre beneficios, riesgos y costos, se incluye también la gestión de las ciencias aplicadas y tecnologías, donde se busca lograr la planeación de estos avances tecnológicos; por medio de un proceso adecuado de adquisición y utilización de bienes que beneficie a los pacientes, las familias y a las empresas de salud.

Los procesos de transformación cultural deben darse de manera permanente, con el fin de lograr gestionar la atención con eficacia, eficiencia y calidad, por parte de las entidades y personal de la salud, esto contribuye al progreso sostenible y sustentable con una conducta ética y transparente en las acciones que se tomen.

La responsabilidad social, se enfoca en alcanzar la corresponsabilidad entre las empresas prestadoras de servicios de salud, la sociedad y además individuos para integrar el medio ambiente, que a su vez fortalezca con acciones puntuales para minimizar las desigualdades y propenda con el mejoramiento general de la calidad de vida de la población en general (Escudero, M. 2016).

La acreditación se relaciona con las condiciones señaladas entre la entidad acreditadora y las empresas de salud que avancen para el desarrollo del proceso de acreditación. Así con la acreditación se busca la integralidad y esta solo podrá darse en el momento en todas las actividades de la empresa que pretende se ajustarse a los estándares de acreditación que apliquen, por esta razón es difícil que se haya muchas empresas en el país que cumplan con todos estos criterios (Escudero, M. (2016).

Se plantan ejes que deben ser tratados de manera sistémica, con un cambio de cultura organizacional, con la adopción de normas, fundamentos éticos; inmersos desde los más altos

parámetros de responsabilidad social, para el mejoramiento integral de los actores inmersos en el proceso de atención en salud.

Los estándares que se aplican en la acreditación en salud, evalúan procesos como: los derechos de los usuarios, atención hospitalaria, acceso al servicio y componente administrativo (Ministerio de la protección Social, 2003).

Se han definidos una serie de escalas para las calificaciones de los estándares de acreditación, desde 3 dimensiones, primero están las directrices, procesos y procedimientos para el desarrollo de cada variable a evaluar, segundo lugar están los procesos de implementación, como los enfoques se aplican y su alcance en relación a la institución; en tercer lugar, está la obtención de resultados, como los logros del enfoque de la evaluación.

Desde la guía de preparación para la acreditación que propone el ministerio de la protección social (2003), se estipula que deben evaluarse variables como la sistematicidad, la amplitud, la proactividad y prevención, el ciclo de evaluación y mejoramiento, la implementación, el despliegue en la institución, el despliegue hacia el usuario, la pertinencia: Grado en que los resultados referidos se relacionan con el área o punto del capítulo y alcanzan los objetivos y metas propuestas, consistencia esta en relación de los resultados, el avance de la medición, la tendencia en el tiempo, la comparación con referentes nacionales e internacionales y la calidad de los mismos con respecto de estos paralelos.

### **Fortalezas y debilidades del Sistema Único de Acreditación en Colombia**

El tema de calidad, a través de procesos de mejoramiento que, aplicados a las cosas, las hace más aptas para la satisfacción de las necesidades del usuario y cuando las aplicamos a servicios, significa dignificarlas para que el usuario las reciba con satisfacción. En Colombia, las

primeras instituciones prestadoras de servicios de salud que lograron la Acreditación en Salud lo hicieron en el año 2005, al mes de julio de 2016, son 37 organizaciones acreditadas, a esto hay que restarle que no todas son del sector público.

Se establece que aparte del reconocimiento la acreditación se busca por factores como las facilidades para la contratación, el mejoramiento de las condiciones que aplican las aseguradoras, la reducción de aranceles en caso de importaciones, entre otros, aunque se ha evaluado que los prestadores de servicios de salud preferirían recibir remuneraciones económicas por estar acreditados.

La acreditación impulsa la mejora continua y de la calidad, promueve el desarrollo de una cultura organizacional más organizada y totalitaria en donde se incluyen todos los actores y todos los servicios, buscando la satisfacción de los pacientes, su familia y la comunidad en el reconocimiento de la institución Cuevas, L; López, P; Manclares; D (2018).

En lugares distantes del país no existen instituciones de salud acreditadas, esto es una constante en el país, de esta manera hay muy pocas empresas de salud acreditadas y son los centros especializados de mediana y alta complejidad ubicados en las grandes ciudades, se plantea entonces el interrogante de que para que otras instituciones logren alcanzar esos estándares altos de calidad; debería alcanzar un mínimo grado de desarrollo empresarial que les permitiera tener los elementos y condiciones mínimas para trabajar en los exigentes estándares que requiere el Ministerio de Salud y Protección Social. (Escudero, M. 2016).

Se considera que una de las mayores dificultades en el sistema de salud colombiano está en la estructura de su modelo de salud, donde usualmente se duplican las funciones, se malgastan recursos, la atención se brinda con diferencias de acuerdo a la clase social, generando dificultades en el acceso a ciertas poblaciones, quienes sufren debido a la falta de oportunidad en la atención (Albornoz, V et; al, sf), estas limitaciones también se presentan en otros tipos de poblaciones

como es el caso de los adultos mayores, donde la atención de la población mayor se ve más afectada en relación con la demás población, en virtud del gasto del recurso económico y la mayor demanda de servicios asistenciales a prestar; se cree que su atención aumenta los costos y por ende la crisis (Álvarez, G; García, M; Londoño, M; 2016), de igual manera existen otras poblaciones que se quejan de la dificultad en el acceso, existen también temas debido a temas de corrupción entre otros elementos, como a corrupción.

### **Investigaciones en acreditación en salud.**

Se selecciona y revisan los artículos que se relacionan con el tema de estudio; en donde se describen aspectos generales del estudio al que pertenecía cada uno de las investigaciones consultadas así: artículo desarrollado por Arenas C, y Tamayo, C (2010) quienes desarrollaron un estudio de tipo descriptivo en empresas que prestan atención en salud que estaban acreditadas en Colombia, con el análisis del cambio en indicadores administrativos y financieros, que se evidencian en las acciones para la acreditación. Este cambio mostro de las evaluaciones en dos momentos o años diferentes. Se estudio las empresas acreditadas en 2009 en su totalidad, que decidieran participar.

Otra investigación desarrollada por Zapata M, (2013) quien hizo un estudio con un modelo mixto, de carácter descriptivo y corte hermenéutico; a 21 clínicas de tratamiento en drogas para plantear un estado, sobre los estándares de acreditación, se hizo un análisis de variables con respecto al tema.

Por su parte, en la revisión documental desarrollado por Sanabria A, (2019) quien desarrollo, la metodología se planteo desde una estrategia de recopilación de información por la

estrategia de revisión artículos científicos, en relación a estudios y normatividad vigente acerca de la acreditación en salud. Los resultados se muestran con respecto a la calidad, desde la satisfacción del usuario y su familia, además de la humanización de los servicios de salud.

En el artículo de revisión documental sobre la acreditación, de Bertani, R. & Álvarez, Y. (2017); buscaron analizar los programas relacionados con la acreditación en salud y los esquemas de gestión para el alcance de la certificación de la calidad ISO 9001 de estas empresas de atención en salud y a la vez se establecieron los beneficios para cada empresa y sus contrastes.

## **Discusión**

En Colombia la necesidad de tener servicios de salud que respondan por los requerimientos cada vez más exigentes de los usuarios, con un entorno cada vez más competitivo, con un mercado globalizado que exige que los servicios estén mejor preparados para responder a los nuevos retos en salud, ha llevado al gobierno nacional a establecer la ruta para que las empresas que brindan de servicios de salud alcancen altos criterios de calidad, es así como nace el Sistema Único de Acreditación en Salud de Colombia, el cual promueve la adquisición y mantenimiento de estándares altos de calidad (Escudero, M. 2016).

Se considera que diariamente hay muchos avances tecnológicos y en plano de la calidad en bienes y servicio, que ocasiona la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios quienes representan el eje central de los procesos de atención en salud (Edwards N (2005). Se debe reconocer que en momento los pacientes y familiares en la actualidad tienen mayor conocimiento sobre sus derechos en salud (Ledema R, Allen S, Britton K, Gallagher TH. (2012); por esta razón las empresas prestadoras de servicios de salud deberán atraer y retener a

sus usuarios, lo cual requiere de conocer sus necesidades, expectativas y derechos (Coulter, A (1997).

Lo anterior implica la búsqueda constante del mejoramiento en todos los procesos para alcanzar la calidad de la atención en salud y a su vez la necesidad de destacarse entre empezar con similitud de servicios, por ende, se aplican los estándares de acreditación (Organización Mundial de la Salud (2003).

La Acreditación va más allá de una certificación, se rige por los principios de Confidencialidad, Eficiencia y (Ar 41, 2006), además de sus ejes como son: la seguridad del paciente, la humanización es los servicios de salud, la gestión del riesgo y el uso eficiente de las herramientas tecnológicas, con el compromiso de la alta dirección y cada uno de los colaboradores de la empresa, en el mejoramiento continuo de la misma.

Los estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud Colombiano, reúne una serie de normas, guías, procesos y procedimientos para la implementación de estos estándares, cabe recordar que esta implementación es voluntaria, pero posiciona a la empresa que cumple con estos procedimientos destacada por su calidad y da un voto de confianza en ella, estas exigencias están destinadas a evaluar el cumplimiento de estándares de calidad, esto es ir más allá de la habilitación, esto bajo la supervisión de Estado y la Superintendencia Nacional de Salud.

El desarrollo de la revisión documental en relación a los estudios desarrollado sen el tema de acreditación de salud en Colombia permite la construcción de un esquema que nos lleva a definir que el tema es amplio y aun no muy profundizado, se evidencia incluso el seguimiento de proyectos de ley y propuestas para la implementación de temas de acreditación adaptables a la gran necesidad de las pequeñas y medianas empresas de salud, representan más de 90% del sector ( Departamento administrativo nacional de estadística, DANE).

La Acreditación ejerce un valor importante en destacar la importancia del paciente y el trato humano, reúne el reconocimiento además del prestigio, por el compromiso y logros alcanzados por la institución acreditada en calidad de la atención en salud, frente al cambio cultural y la responsabilidad social, basada en métodos ordenados la mejora continua, con principios estándares éticos superiores.

Llegar a ser una institución acreditada ha fortalecido en temas de cultura y de mejora continua, especialmente desde la atención segura del paciente, la que tiene un valor muy importante a nivel interno y externo y se relaciona estrechamente con la satisfacción con el servicio minimizando la ocurrencia de eventos adversos (Minsalud, sf).

El objetivo fundamental del Sistema Único de Acreditación busca el mejoramiento de la atención del paciente, donde los servicios seguros al momento de la atención esto es un estímulo motivacional para las instituciones que quieren alcanzar la acreditación en sus servicios, con la generación de sistemas centrados en el paciente en sus necesidades y su satisfacción.

El desarrollo del proceso de implementación del sistema de acreditación en salud requiere esfuerzo e inversiones en comparación con los beneficios, los cuales a la vista de las instituciones no reducen las tarifas a la hora de las contrataciones (Minsalud, sf). Analizando la literatura esto actúa como un obstáculo para que las empresas de salud busquen la acreditación en la actualidad., a esto se le agrega que las instituciones no tienen claridad sobre los beneficios de estar acreditadas, tiene dificultades en conocer los procesos para el antes, el durante y el después de iniciadas las actividades de obtención de la acreditación. En donde se entiende que la Ley 1438 de 2011, donde el Estado debe desarrollar un programa de estímulos para la acreditación en salud.

Se debe hacer una autoevaluación, para la garantía de la implementación de la acreditación, que promueve el trabajo en equipo y el desarrollo de grupos de apoyo interdisciplinarios; con el involucramiento de todos los niveles de la organización.

En Ministerio de Salud aun presenta falencias para la consolidación y homogenización de las instituciones no acreditadas. Hay dificultades para establecer parámetros claros que permitan alcanzar la acreditación a empresas de salud pequeñas y generar el cambio de cultura.

## **Conclusiones**

La acreditación al ser un proceso voluntario requiere de la autoevaluación y el direccionamiento estratégico, equipos de trabajo, la preparación de los estándares, los métodos que han sido puestos en práctica y el seguimiento de la ruta crítica que se lleva acabo desde que la empresa decide acreditarse, en este sentido concluimos que la acreditación parte de la voluntad y de querer brindar un mejor servicio en salud.

Nos pudimos dar cuenta que la acreditación no es tan relevante en nuestro país, a pesar de sus beneficios para los pacientes y sus familias, para la empresa que ostenta este reconocimiento, dado que el número de empresas acreditadas se cree que es inferior al 1% de la totalidad de las empresas que brindan servicios de salud en Colombia, eso implica un arduo camino por recorrer y apartar, tal vez no solo las empresas a los estándares, sino que además los mismos estándares y las particularidades de algunas organizaciones de salud.

Reconocemos que una de las limitaciones del estudio, fue que su carácter descriptivo, e interpretativo, mas que investigativo, se encontró que la literatura en el tema es limitada, y aun esta empezando a esbozarse algunas directrices que apuntan a perfilar aún más los requerimientos

en el Sistema Único de Acreditación de Salud, por lo que se requiere seguir estudiando este aspecto de gran relevancia en la atención en salud.

El proceso de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud – PAMEC debe estar orientado a la consecución de estándares superiores de acreditación.

Por su parte, la corrupción es una dificultad que ha afectado el sistema de salud en Colombia, donde se presentan fenómenos como la desviación de recursos que afectan significativamente la prestación de servicios de salud con calidad a la comunidad; en este sentido se requiere de un seguimiento exhaustivo y la aplicación de auditorías precisas para contribuir al mejoramiento de este problema.

### Referencias

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](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#/](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/Decreto-0903-de-2014.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (1993). Ley 100 de 1993. Bogotá – Colombia.

Coulter, A (1997) Asociaciones con pacientes: los pros y los contras de la toma de decisiones clínicas compartidas. Recuperado de la base de datos Scielo de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000107&pid=S0124-0064201400020000700019&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000107&pid=S0124-0064201400020000700019&lng=en)

Cuevas, L; López, P; Manclares; D (2018) 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/IpsHos.aspx>

Edwards, N. (2005). ¿Se puede utilizar la mejora de la calidad para cambiar el sistema de salud en general? Recuperado de la base de Datos Scielo de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000103&pid=S0124-0064201400020000700017&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000103&pid=S0124-0064201400020000700017&lng=en)

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

Ledema R, Allen S, Britton K, Gallagher TH. (2012) ¿Qué saben los pacientes y familiares sobre problemas y fallas en la atención? Recuperado de la base de datos Scielo de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000107&pid=S0124-0064201400020000700019&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000107&pid=S0124-0064201400020000700019&lng=en)

Maya, J (2005). Arrancó la acreditación en salud en Colombia. CES Medicina, vol. 19, núm. 2, julio-diciembre, 2005, pp. 5-6 Universidad CES. Medellín, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/2611/261120983001.pdf>

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-de-preparacion-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 (sf) Recuperado de:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf>

Ministerio de Salud. (2002). Resolución 1474 de 2002. Bogotá – Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Decreto 903 de 2014. Bogotá D.C, Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2082 de 2014. Bogotá D.C, Colombia.

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/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). Gestión Integral del Riesgo en Salud: perspectiva desde el Aseguramiento en el contexto de la Política de Atención Integral en Salud.

Recuperado

de:<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/girs-perspectiva-desde-aseguramiento.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](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](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](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%201445%20DE%202006%20-%20ANEXO%20T%C3%89CNICO.pdf)

Resolución 5095 (2018). Ministerio de salud y de la protección social. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-5095-de-2018.pdf>

Rodríguez, J (2018). Propuesta de una política de incentivos para la acreditación de las IPS en Colombia. Universidad Santo Tomás, Colombia, Universidad Santo Tomás, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5604/560459732009/html/index.html>

Roldan, L (2004). Habilitación, acreditación, sistema de gestión de calidad y legalización, Bogota Colombia. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-99572004000400004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-99572004000400004)

Sanabria, A (2019). Acreditación en Salud: Enfoque al Usuario y su Familia. Bogotá Colombia.

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31752/SanabriaMoralesAnaYanira2019\\_Art%C3%ADculo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31752/SanabriaMoralesAnaYanira2019_Art%C3%ADculo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zapata M, (2013) Estándares de Acreditación "derechos de pacientes": revisión y estado actual en

Centros de Tratamiento en Drogadicción en Colombia, Medellín Colombia.

<https://scielosp.org/article/rsap/2014.v16n2/232-245/es/>