



La certificación en el ámbito sanitario.

Carlos Edgar Rodríguez H.

MD, Magister en Bioética

Director de Acreditación en Salud

Seminario sobre gestión de la calidad en servicios de salud bajo un contexto humanizador

ORGANIZACIÓN IBEROAMERICANA DE
SEGURIDAD SOCIAL

Cartagena, 28 de septiembre de 2015

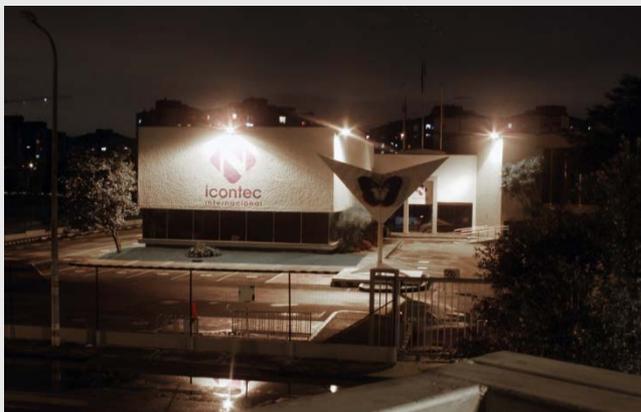
www.icontec.org



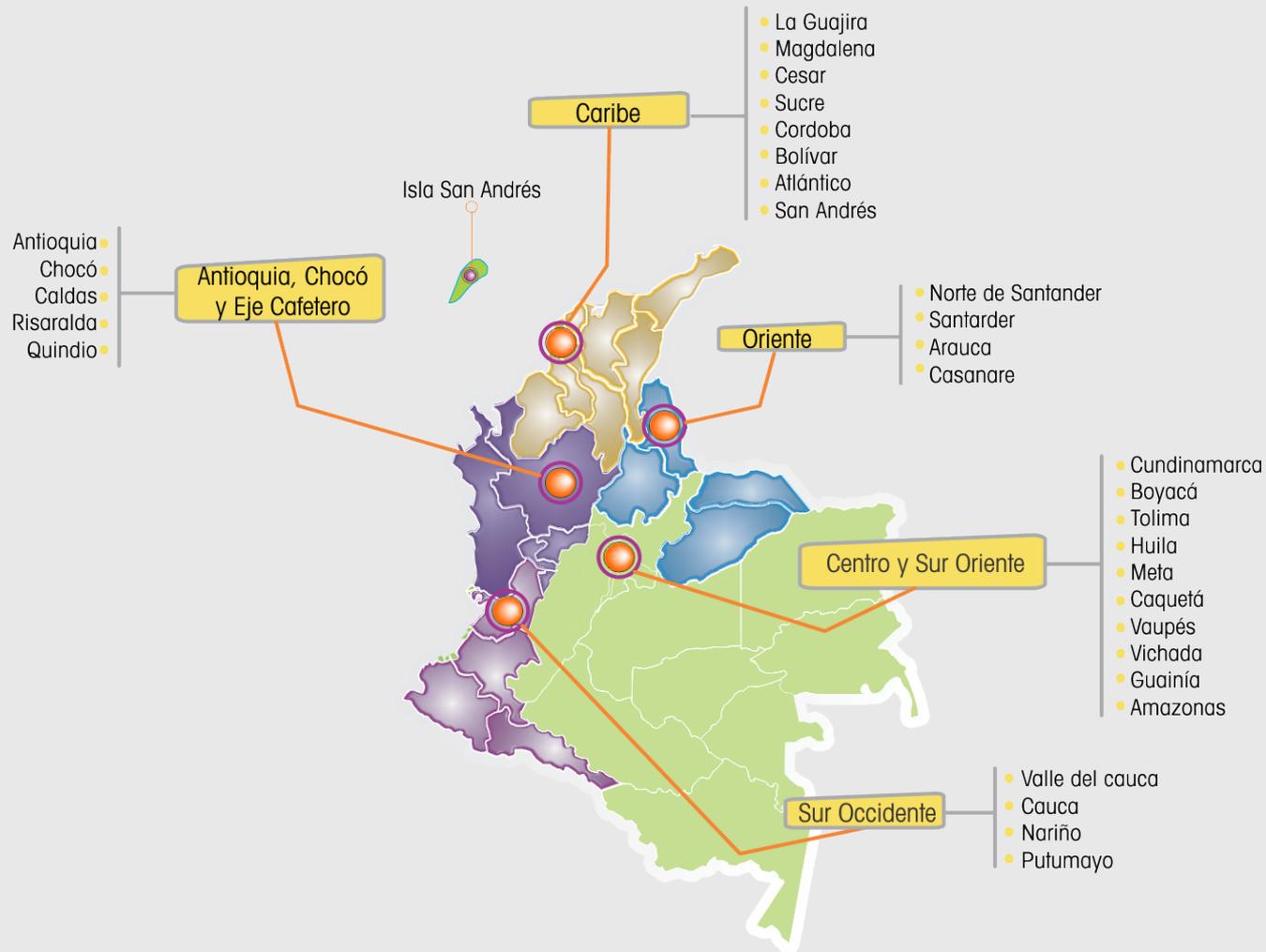
icontec
internacional

Acerca de nosotros

Somos una organización sin ánimo de lucro, con amplia cobertura internacional, creado en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.



Nuestra presencia en Colombia



Nuestra presencia en América



Nuestro Portafolio de productos y servicios ...



Normalización
(Colombia)

Elaboración de
normas (NTC),
guías (GTC),
reglamentos y
referenciales

Venta de normas
y publicaciones

Afiliaciones

Elaboración de
fichas técnicas



Evaluación
de la
conformidad

Certificación
sistema

Certificación
producto

Inspección

Evaluación para el
cambio climático

Acreditación en
Salud

Educación

Cursos abiertos

Cursos
empresariales

Convenios



Metrología
(Colombia)

Dimensional
Presión
Temperatura
Balanzas
Volumetría
Biomédica

Nuestras Acreditaciones



ANSI Accredited Program
PRODUCT CERTIFICATION
ID # 0677



ISO/IEC 17021
MANAGEMENT SYSTEMS
CERTIFICATION BODY
N° 99022680



Servicio de
Acreditación
Ecuatoriano

Acreditación N° OAE OCSC C 10-003
CERTIFICACIÓN DE
SISTEMAS DE GESTIÓN

Certificación
de Sistemas de Gestión



ISO/IEC 17021:2011
09-CSG-001

Certificación
de Producto



ISO/IEC 17065:2012
09-CPR-002



United Nations
Framework Convention on
Climate Change

F-CDM-CERT- 0038



Acreditación SGA 001
SC 003

ST 002
SC 026



DATOS GENERALES ICONTEC

**Afiliados
ICONTEC**

2,570

**Afiliados Sector
Salud ICONTEC**

226

**Certificados Entregados
por
ICONTEC - NAL**

8,960

**Empresas certificadas
A nivel internacional**

1,243

**Certificados Sector Salud
ICONTEC- NACIONAL**

Acreditación en Salud | **34**

Sistemas de Gestión | **478**

Producto | **15**

CURSOS ICONTEC

Horas Totales 2013 - 2015 | **131,804**

**Cursos Sector Salud ICONTEC-
NACIONAL**

**Horas Totales cursos Sector
Salud 2009-2015** | **15,309**

**La certificación en el
ámbito sanitario:**

**Dos grandes
campos.**

**Certificaciones
Obligatorias**

**Certificaciones
voluntarias**

La certificación en el ámbito sanitario:

Múltiples posibilidades.

Modelos de Certificación en normas ISO:
9001,14001,18001,27001,31000,26000...

Modelos de certificaciones específicas en salud (programas): IAMI, AIEPI, Hospital Verde...

Modelo de premios a la calidad en salud: Galardón hospital seguro, premio a la transparencia en la gestión...

Certificación hospital universitario

Certificación en buenas prácticas: gases medicinales, bancos de sangre...

Otros modelos: seis sigma, empresas familiarmente responsables, ...

Modelos de acreditación en salud y modelos de excelencia...

CERTIFICACIONES

La certificación en el ámbito sanitario:

Al menos dos vertientes que pueden converger.

Enfoque genérico basado en mejoramiento de procesos

Certificación en el modelo ISO

Ciclos PHVA



Enfoque específico

Acreditación en Salud

Estándares asistenciales

Estándares de apoyo

Mejoramiento continuo



CERTIFICACION ISO EN SALUD

www.icontec.org





PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

- *Enfoque al cliente*
- *Liderazgo*
- *Participación de las personas*
- *Enfoque basado en procesos*
- *Enfoque de sistema para la gestión*
- *Mejora continua*
- *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*
- *Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores*

¿QUÉ SE BUSCA CON UN SISTEMA DE GESTIÓN?



Aprovechar y desarrollar el potencial existente en la organización

Cumplir los propósitos empresariales

- Rentabilidad
- Competitividad
- Globalización
- Velocidad de los cambios
- Capacidad de adaptación
- Crecimiento
- Tecnología

Asegurar la sostenibilidad

Nota: Un sistema de gestión de una organización, podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

¿CÓMO ES EN LA PRACTICA EN ALGUNAS EMPRESAS?



Su sustento es el papel y no genera credibilidad en la organización

El desequilibrio se presenta cuando no se sabe para que sirve un sistema de gestión

ERRORES EN EL ENFOQUE DEL SISTEMA DE GESTIÓN



El sistema hiberna 11 meses y luego se prepara 1 mes para una auditoria



La auditoría interna siempre es la misma



Los resultados de la empresa se deben a algo diferente a un sistema de gestión



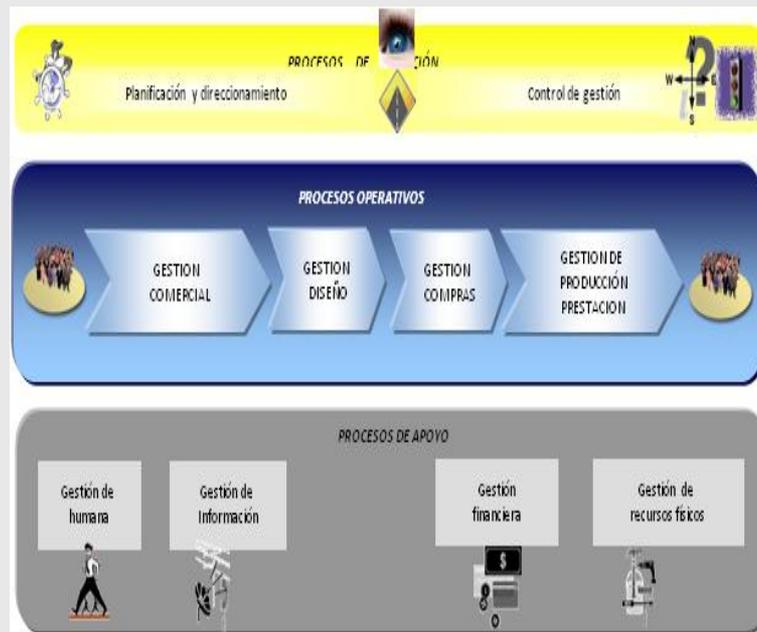
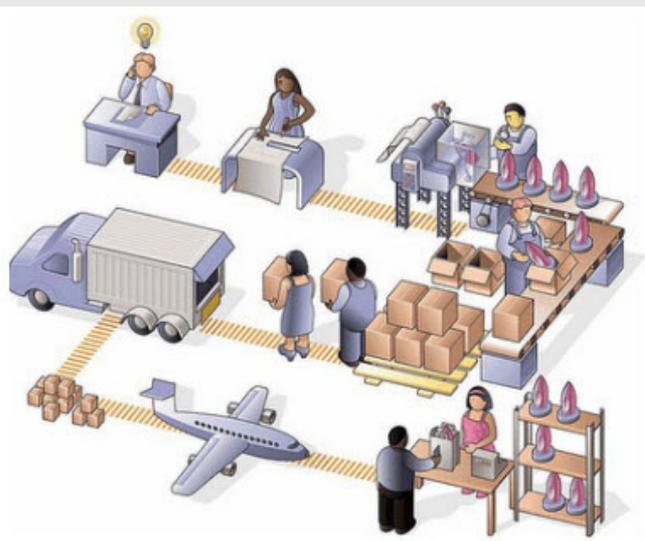
El sistema de gestión se estructura solo para lograr una certificación “un cartón”



El sistema de gestión esta en cabeza de una sola persona



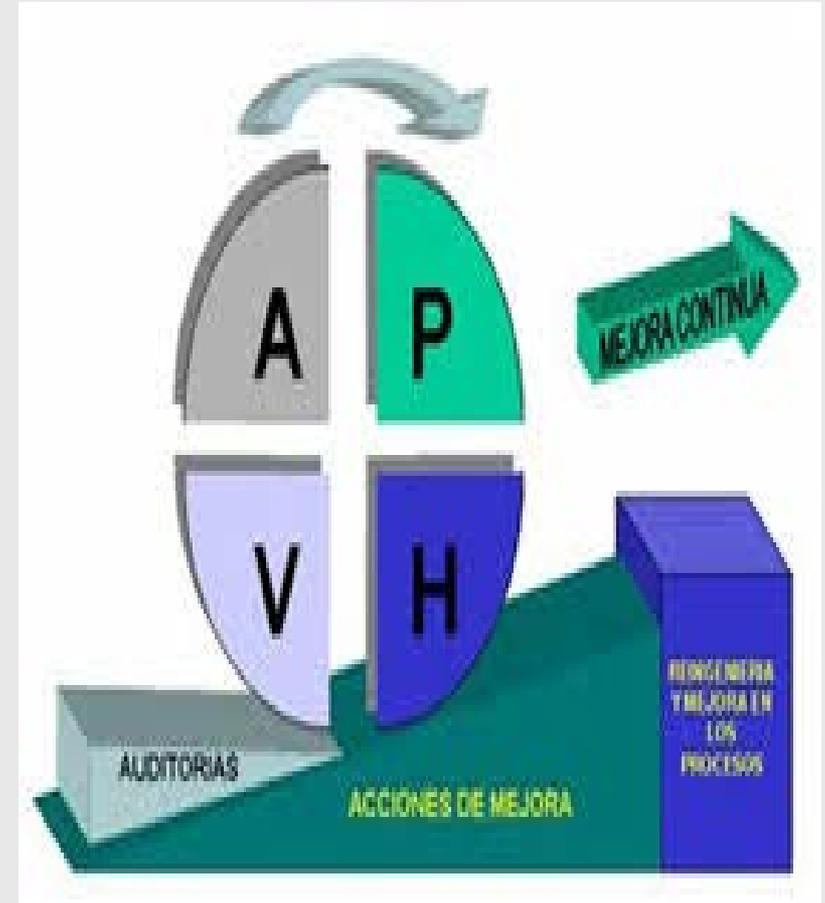
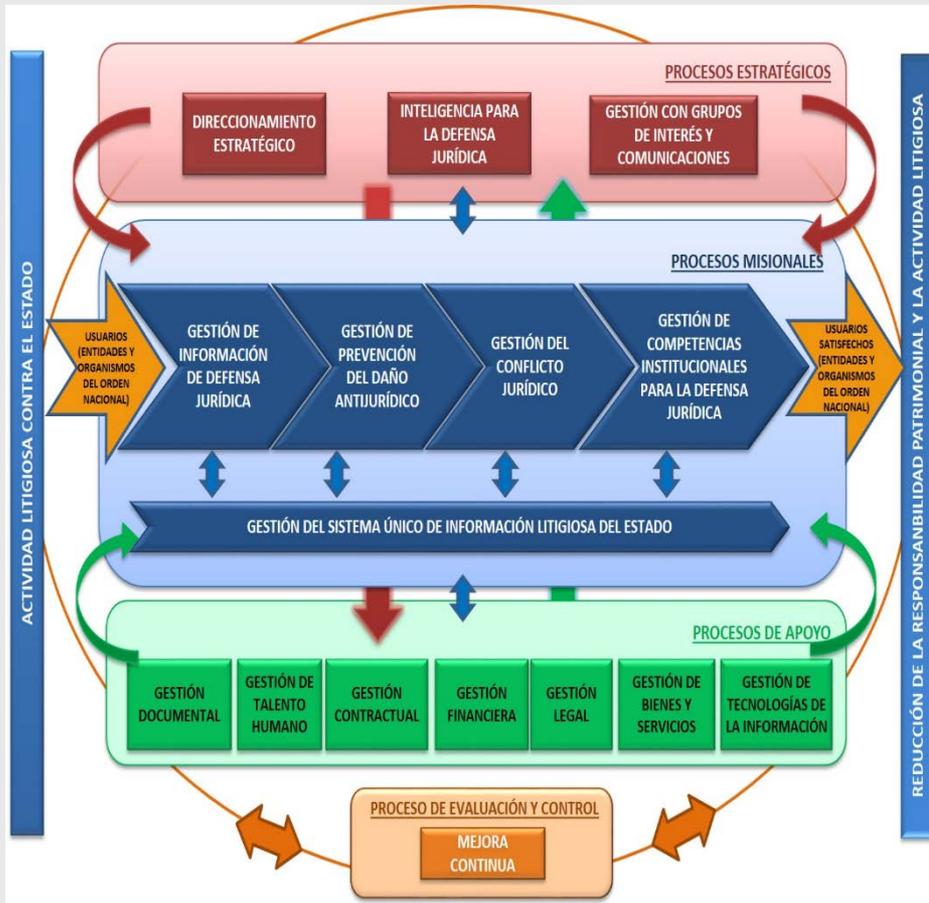
El amor al sistema solo es temporal



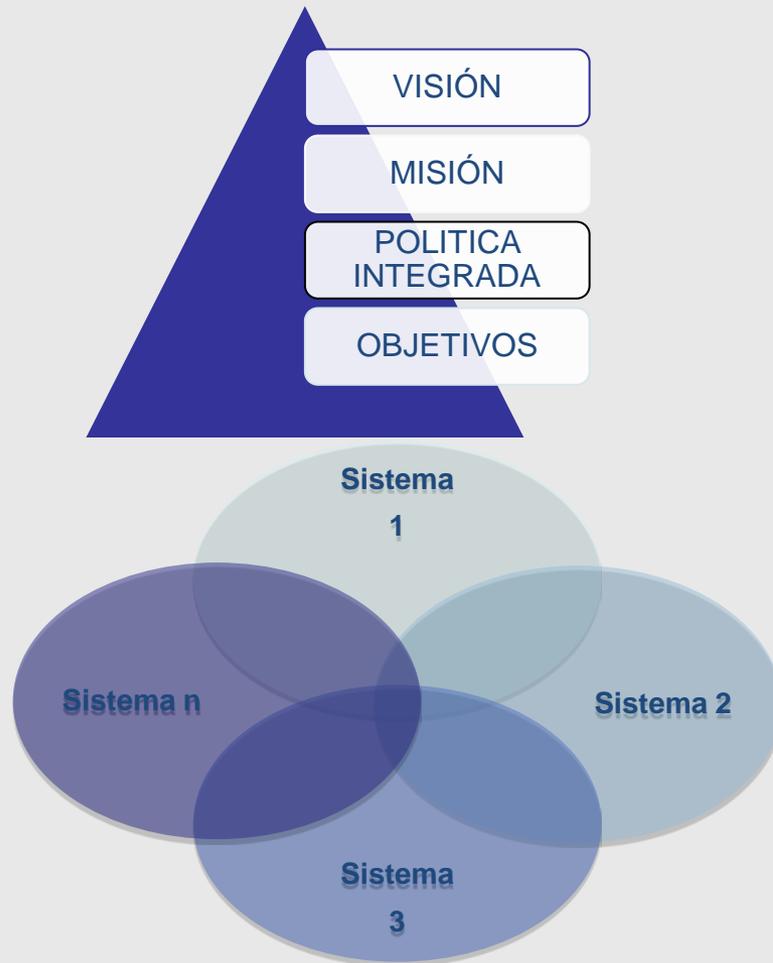
No son los papeles y papeles....

*Porque es importante normalizar?
 Porque es importante la certificación?
 Porque las empresas se certifican?*

La Clave: Basar la Gestión en Procesos



ESTRATEGIA



Beneficios esperados

- Ampliar mi mercado a nivel nacional.
- Incursionar en el mercado Internacional.
- Mejorar la capacidad de la planta.
- Dotar de mejores recursos la empresa
- Mejorar la imagen
- Hacer bien lo que me corresponde
- Ganar dinero.
- Dejar de perder recursos.



Alta Dirección

La Calidad no es un día, es un estilo de vida

ALGUNAS CONCLUSIONES

- *La certificación con normas ISO en el sector salud es posible*
- *Contribuye al mejoramiento de la calidad*
- *Es un enfoque genérico de evaluación al que se puede agregar mas valor, con auditorias especializadas realizadas por personal de salud.*
- *El enfoque basado en procesos es una de las debilidades mayores de las instituciones de salud , por lo que puede ser un aporte cultural muy valioso.*
- *Debe evitarse la confusión de que la calidad es documentos y procesos definidos en papel.*

ALGUNAS CONCLUSIONES

- *Debe evitarse el riesgo de considerar que una vez obtenido el certificado, el sistema funciona perfectamente y lo único que se requiere es contestar bien al auditor.*
- *Las exigencias de diversos certificadores pueden ser muy variables.*
- *Debe tenerse en cuenta el cumplimiento de la base legal*
- *El alcance del certificado debe ser tenido en cuenta.*
- *El ciclo de la ruta crítica es de tres años, a veces los tiempos para el mejoramiento son mayores.*



ACREDITACION EN SALUD



icontec
internacional

www.icontec.org

DEFINICIONES



Es un sistema de Gestión específico para el sistema de Salud

Parte del modelo de Inspección, Vigilancia y control, pero va mas allá, porque se basa en el mejoramiento continuo de la calidad (adopta EFQM y Estándares ISQua)

Es un medio no un fin

Se basa en el cumplimiento de Estándares Superiores de Calidad en relación con la Habilitación

No es una herramienta extra a la organización

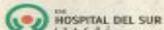
Involucra a todo el Personal

El Ministerio de Salud y Protección Social felicita a los IPS acreditados por su compromiso con la excelencia en la gestión clínica, la seguridad del paciente y la humanización de la atención en salud e invita a las demás entidades del sector a sumarse a la acreditación. También felicita al Icontec por su gestión como entidad acreditadora.

IPS Públicas



Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta ESE de Bogotá, Cundinamarca



E.S.E. Hospital del Sur "Gabriel Jaramilla Pineda" de Bogotá, Antioquia



E.S.E. Hospital San Francisco de Viotó, Cundinamarca



Hospital Susana López de Valencia E.S.E. Popayán, Cauca



Hospital Civil de Ilole ESE, Nariño



Hospital General de Medellín - "José Castro de Gutiérrez" ESE, Antioquia



Hospital Pablo VI Bosa ESE, Bogotá, Cundinamarca



Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE, Pasto, Nariño

IPS Privadas



C.P.O. S.A. Centro Policlínico del Claya, Bogotá, Cundinamarca



Centro Médico Imbanaco de Cali S.A., Valle del Cauca



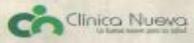
Clínica del Country, Bogotá, Cundinamarca



Clínica del Occidente S.A., Bogotá, Cundinamarca



Clínica Medellín S.A., Antioquia



Clínica Nueva - Congregación de Dominicas de Santa Catalina de Siena, Bogotá, Cundinamarca



Clínica Reina Sofía, Bogotá, Cundinamarca



Clínica Universidad de la Sabana, Chia, Cundinamarca



Fundación Cardiolímite - Instituto de Cardiología, Bogotá, Cundinamarca



Fundación Clínica Shato, Bogotá, Cundinamarca



Fundación Hospital Infantil Universitario de San José, Bogotá, Cundinamarca



Fundación Hospitalaria San Vicente de Paul, Medellín, Antioquia



Fundación Javeriana de Servicios Médicos y Científicos Interuniversitarios "Carlos Múñoz Villagrá" JAVESALUD IPS, Bogotá, Cundinamarca



Fundación Oftalmológica de Santander Clínica Carlos Andrés Lillo FOSCAL, Bucaramanga-Floridablanca, Santander



Fundación Valle del Lili, Cali, Valle del Cauca
IPS acreditada con excelencia



Hospital de San José - Sociedad de Cirujía de Bogotá, Cundinamarca



Hospital Infantil Los Ángeles, Pasto, Nariño



Hospital Pablo Tobón Uribe, Medellín, Antioquia
IPS acreditada con excelencia



Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, Cundinamarca



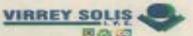
Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt, Bogotá, Cundinamarca



Instituto del Corazón - Unidad de Negocios de la Fundación Cardiorresuscitadora de Colombia, Bucaramanga-Floridablanca, Santander



Laboratorio Clínica Continental S.A.S. Barranquilla, Atlántico



Virrey Solís IPS S.A. Bogotá-Cundinamarca



Centro Oftalmológico Carrizosa, Barranquilla, Atlántico



ACREDITACION EN SALUD:

Un reconocimiento que da el Estado a través del Ministerio y un organismo evaluador autorizado (ICONTEC) sobre la calidad superior de una institución de salud

Requisitos de Entrada

Impulsa el cumplimiento de requisitos legales

Resumen del Programa de Auditoría

Documentación de Autoevaluación

Planes de Mejoramiento

Portafolio de Servicios

Certificación de Habilitación

Relación Guías de manejo

Manual de atención al usuario

Indicadores de Calidad aplicados

Relación cumplimiento Normas legales

Política de Seguridad del paciente

Política de Humanización

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Código de Ética

Código de Buen Gobierno

Funcionamiento de Comités

Balance

Farmacovigilancia

Tecnovigilancia

Representación Legal

Situación Jurídica

Ejes del modelo evaluativo

MEJORAMIENTO



MEJORAMIENTO

TRANSFORMACION Y MEDICION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL



ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL

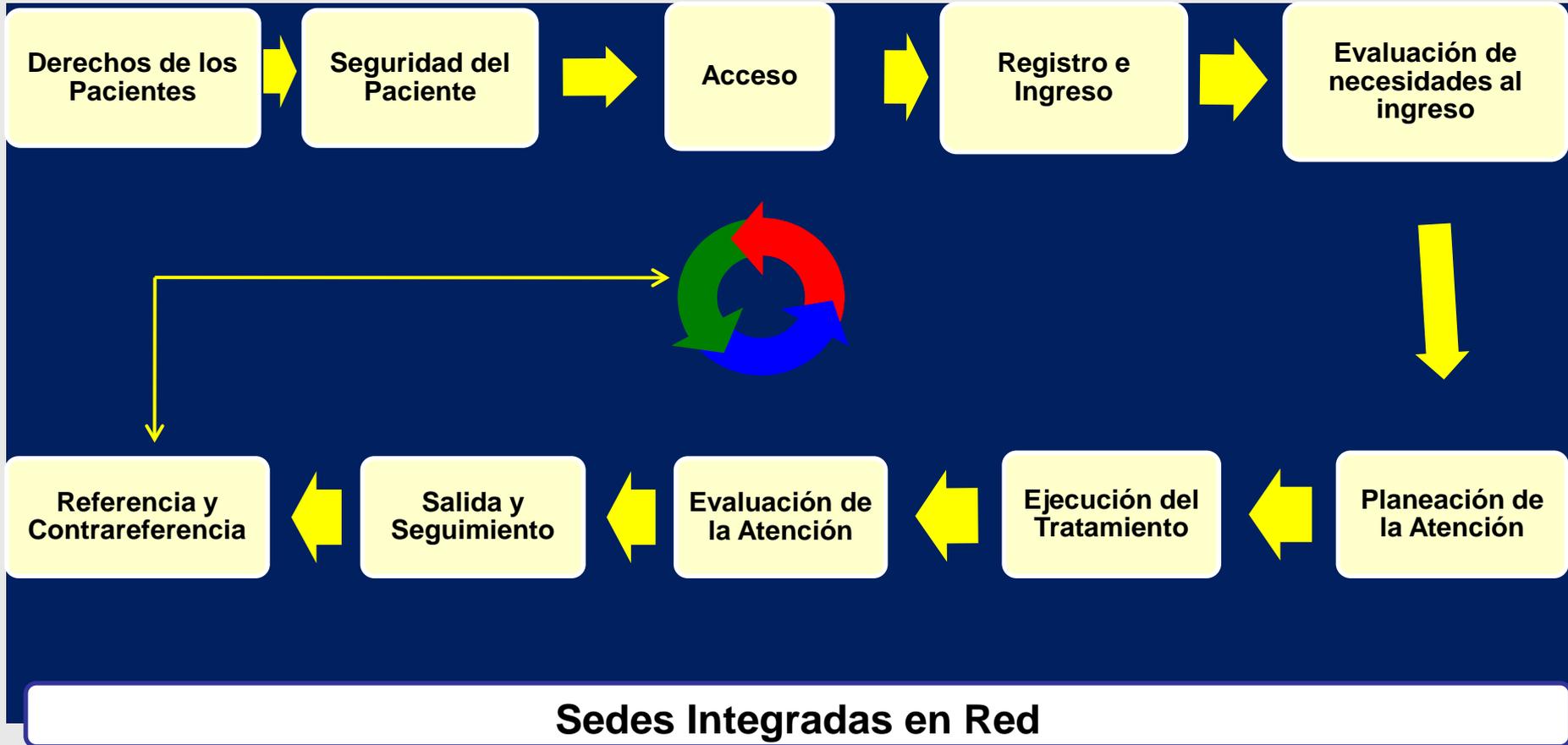
ATRIBUTOS



ATRIBUTOS



Pasos del Proceso de Atención



Direccionamiento

Gerencia

Gerencia del
Talento
Humano

Ambiente físico

Gerencia de la
Información

Gestión de la
Tecnología

Mejoramiento
de la Calidad

MÉTODO DE EVALUACIÓN



MATRIZ DE CALIFICACIÓN ESTÁNDARES

Grupos de Estándares

Asistenciales

Direccionamiento

Gerencia

Gerencia del Talento Humano

Ambiente Físico

Gerencia de la Información

Gestión de la Tecnología

Integración en redes

Mejoramiento de la Calidad

Enfoque

Implementación

Resultado

CALIFICACIÓN

Esquema de calificación
REGLAS Y CATEGORÍAS PARA EL OTORGAMIENTO
RESOLUCIÓN 2082 DE 2014



Reglas adicionales para evitar cumplimientos no homogéneos de los estándares

EVOLUCION DEL **MODELO EVALUATIVO**

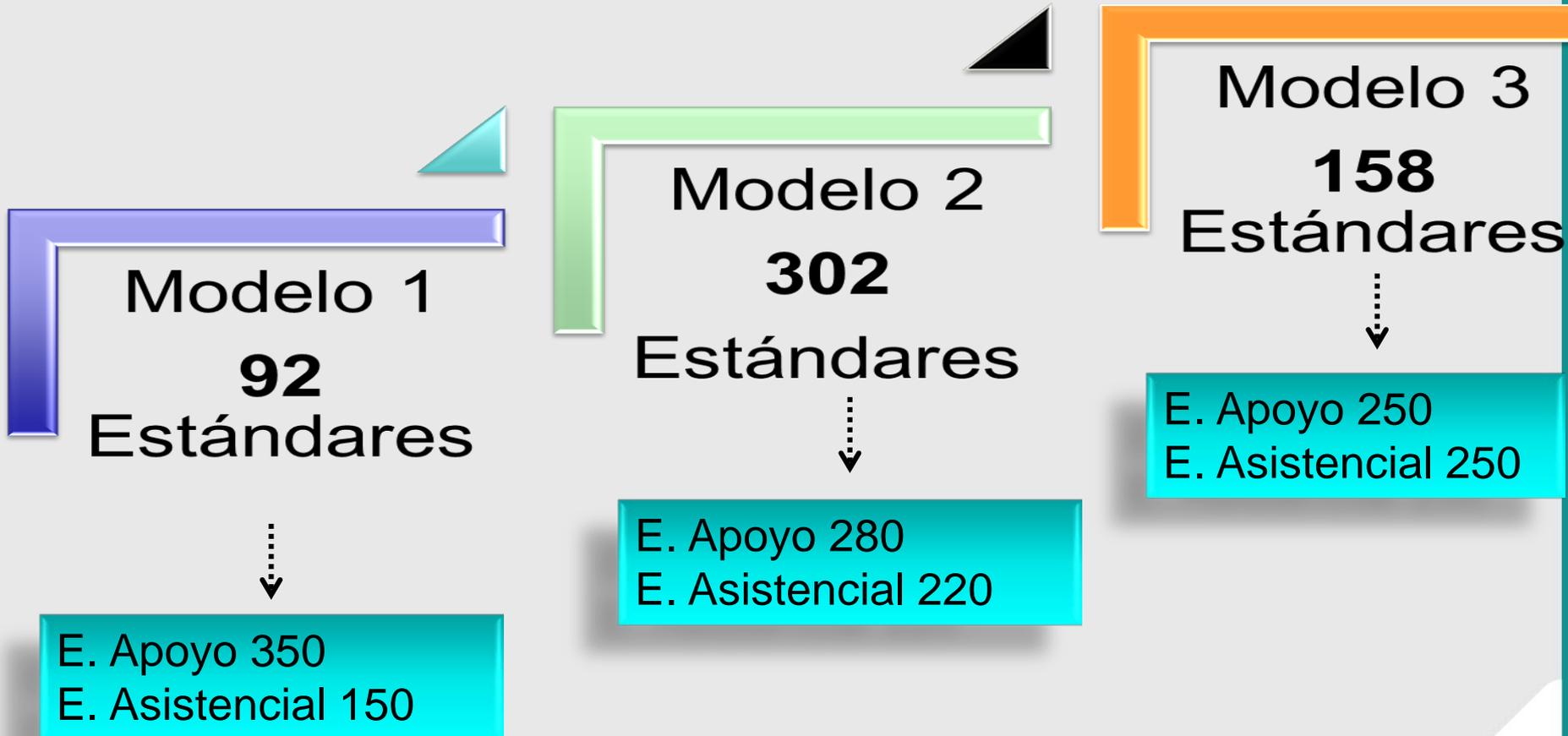
Hay una evolución desde el modelo inicial (1) planteado en el año 2000 hasta el modelo (3) de 2013 (la resolución 0123 de 2012) actualmente en ejecución, adoptado por la resolución 2082 de 2014

Modelo 1
92
Estándares

Modelo 2
302
Estándares

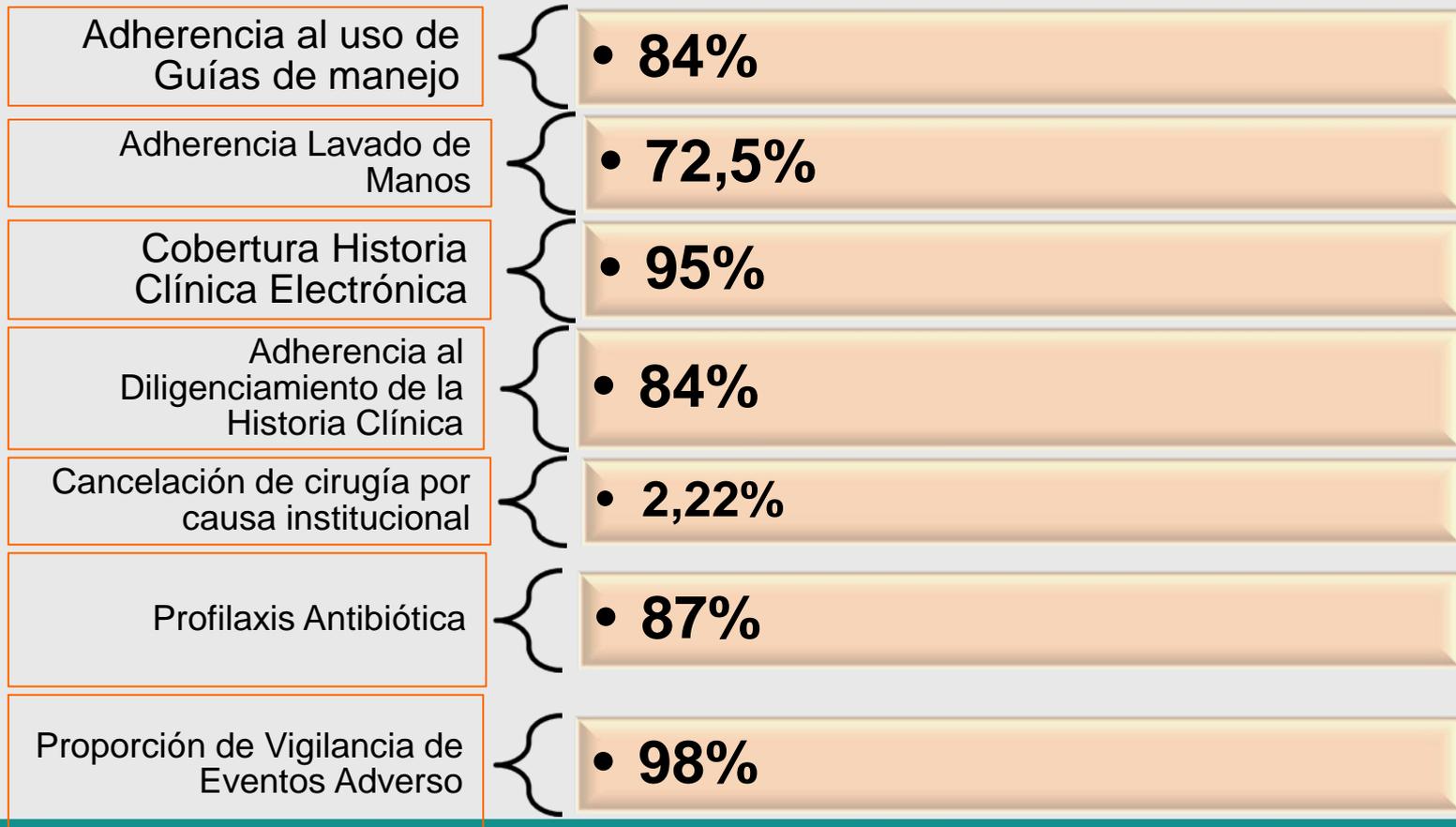
Modelo 3
158
Estándares

EVOLUCION DEL **MODELO EVALUATIVO** DISTRIBUCIÓN DE LOS PESOS PORCENTUALES



INDICADORES INSTITUCIONES ACREDITADAS

INDICADORES DE CALIDAD TÉCNICA



ALGUNOS DATOS

***Afiliados
Sector Salud***

• 224

***Certificados
Iso 9001 -
sector Salud***

• 478

***Horas
capacitación
Sector Salud***

• 13401 (2009-2014)

***Total
Actividades
de Difusión
del Sistema***

• 327

HOSPITALES UNIVERSITARIOS

50 Hospitales
Universitarios

Acreditados

1. Instituto del Corazón - Unidad de Negocios de la Fundación Cardiovascular de Colombia Florida Blanca Santander Colombia
2. Hospital Universitario Pablo Tobón Uribe
3. Hospital Universitario San Vicente De Paúl Medellín
4. Hospital Universitario Departamental De Nariño E.S.E.
5. Fundación Valle De Lili
6. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta
7. Fundación Cardio Infantil
8. Instituto De Ortopedia Roosevelt
9. Hospital Infantil Universitario San Jose
10. Hospital Universitario Fundacion Santa Fe De Bogota
11. Clinica Universidad De La Sabana
12. Hospital Universitario San Jose - Sociedad De Cirugia De Bogotá
13. Fundación Clínica Shaio

Reconocidos como Hospitales Universitarios

1. Instituto del Corazón - Unidad de Negocios de la Fundación Cardiovascular de Colombia Florida Blanca Santander Colombia
2. Hospital Universitario Pablo Tobón Uribe
3. Hospital Universitario San Vicente De Paúl Medellín
4. Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta
5. Instituto De Ortopedia Roosevelt
6. Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá



MODELO EVALUATIVO ACREDITADO INTERNACIONALMENTE

Hay un modelo evaluativo acreditado internacionalmente

- ISQua: 2009
- ISQua: 2013

De alta relevancia institucional



	CANTIDAD
ACREDITADOS ISQUA ORGANIZACIONES	27
ACREDITADOS ISQUA ESTANDARES	54
ACREDITADOS ISQUA PROGRAMAS	15

Accredited Organisations

27

Organizaciones
Acreditadas por
ISQua

2

América Latina
(ICONTEC-
ABA/CBA)

Accredited Organisations	Acronym	Country	Expires
The Council for Health Service Accreditation of Southern Africa	COHSASA	South Africa	January 2015
Danish Institute for Quality and Accreditation in Health Care	IKAS	Denmark	March 2015
Diagnostic Accreditation Programme, British Columbia	DAP BC	Canada	August 2015
Health and Disability Auditing Australia Pty Ltd	HDAA	Australia	August 2015
Joint Commission International	JCI	USA	August 2015
Malaysian Society for Quality in Health	MSQH	Malaysia	May 2016
Quality Improvement Council	QIC	Australia	May 2016
National Accreditation Board for Hospitals & Health Care Providers	NABH	India	August 2016
DAA Group Limited		New Zealand	November 2016
AABB	AABB	USA	December 2016
Netherlands Institute for Accreditation in Healthcare	NIAZ	Netherlands	January 2017
Health Accreditation Service	ICONTEC	Columbia	January 2017
CHKS Accreditation Unit	CHKS	UK	January 2017
Canadian Accreditation Council of Human Services	CAC	Canada	June 2017
Global-Mark Pty Ltd		Australia	May 2017
Health and Disability Auditing New Zealand	HDANZ	New Zealand	July 2017
Australian Aged Care Quality Agency	AACQA	Australia	August 2017
The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)	HAI	Thailand	August 2017
Australian General Practice Accreditation Limited (AGPAL) and Quality Innovation Performance (QIP)	AGPAL/QIP	Australia	September 2017
Japan Council for Quality Health Care	JCQHC	Japan	October 2017
The Australian Council on Health Care Standards	ACHS	Australia	January 2018
Health Care Accreditation Council	HCAC	Jordan	May 2018
DNV GL Business Assurance	DNV GL BA	Norway	January 2018
Accreditation Canada		Canada	April 2018
Associação Brasileira de Acreditação De Sistemas E Serviços de Saúde	ABA/CBA	Brazil	August 2018
Improvement of Quality and Care Security Department of Haute Autorité de Santé	DAQSS (HAS)	France	September 2018
Joint Commission of Taiwan	JCT	Taiwan	October 2018

OTROS AVANCES TÉCNICOS RELACIONADOS

Lineamientos para la política de Seguridad de Paciente (2008) MS

Estudio IBEAS (2009)

Guía de Buenas Prácticas de Seguridad, Paquetes instruccionales VI (2010)

Estudio Ambeas (2013)

Resolución 2003/2014

OTROS AVANCES TÉCNICOS RELACIONADOS

Desarrollo del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad (Ley 1438/2011)

Acreditación Ante ISQua del Manual de Estándares Versión 3 (2015)

Nueva versión de paquetes instruccionales en seguridad de paciente (2015)

Modelo de Reporte en línea de farmacovigilancia y Tecnovigilancia

Guía de practica clínica IETS - MINSALUD

AVANCES EN EL COMPROMISO DE PARTES INTERESADAS

Acompañamiento y compromiso de la ASOCIACION COLOMBIANA DE HOSPITALES Y CLÍNICA (ACHC), Prueba Piloto, Inversiones, Reconocimiento Público a Acreditadas y Afiliadas.

Programa “MISION,CALIDAD Y EXCELENCIA EN SALUD” 150 IPS
Ministerio de la Protección Social

Programa “SECTORES DE CLASE MUNDIAL” (Documento COMPES 3678/2010) Salud como sector exportador

Programa de apoyo a las exportaciones con PROEXPORT hoy PROCOLOMBIA en asocio con CAMARA DE COMERCIO (Valle, Antioquia, Caribe, Bogotá)

Clúster de Servicios de Salud (Bogotá- Medellín)

AVANCES EN EL COMPROMISO DE PARTES INTERESADAS

Alianza para difusión del Sistema con cooperativas de Hospitales ASOCIACION DE HOSPITALES PUBLICOS

Convenios con Asociaciones Científicas

Alianza INVIMA

Apoyo OMS y Banco Mundial a la Acreditación

Reuniones con Instituciones Acreditadas

ALGUNAS CONCLUSIONES

- *La acreditación en salud es un modelo específico de evaluación de la calidad de atención en salud*
- *Es mas exigente que una evaluación genérica y requiere más tiempo de preparación y más recursos.*
- *La evaluación de la gestión clínica exige despliegue del modelo al personal clínico, lo cual es un reto complejo en muchas instituciones con limitaciones talento humano*
- *El énfasis en aspectos específicos de la prestación agrega valor a pacientes e instituciones*

ALGUNAS CONCLUSIONES

- *Es necesario que los gobiernos valoren apropiadamente el esfuerzo a través de incentivos.*
- *Es necesario que los pagadores de servicios consideren la calidad superior en su contratación de servicios.*
- *Es la base para el desarrollo de modelos de excelencia*
- *Es necesario desarrollar modelos graduales de exigencia en la concepción sistémica de la calidad, con tendencia creciente a la evaluación de resultados clínicos.*



***HUMANIZACIÓN
DE SERVICIOS DE
SALUD***

www.icontec.org



HUMANIZACIÓN MARCO HISTORICO

**Propuestas
de
comunidades
Religiosas**

**Abordaje de
Estándares**

**Propuestas
de la
Bioética y
Marcos de
Referencia
Jurídicos**

**E
N
T
O
R
N
O**



ESTANDARES DERECHOS DE LOS PACIENTES : **1 al 4**

ESTANDARES SEGURIDAD DEL PACIENTE : **5 al 7**

ESTANDARES EVALUACION DE NECESIDADES: **19 al 21**

ESTANDARES DE ACCESO-REGISTRO E INGRESO : **8 al 18**

Perspectiva Paciente/Familia

ESTANDARES REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA: **52 al 57**

ESTANDARES SEDES INTEGRADAS: **58 al 73**

ESTANDARES DIRECCIONAMIENTO : **75 al 87**

ESTANDARES DE GERENCIA: **88-102**

ASISTENCIALES

ESTANDARES PLANEACION DE LA ATENCION: **22 al 39**

ESTANDARES EJECUCION DEL TRATAMIENTO : **40 al 45**

ESTANDARES EVALUACION DE LA ATENCION: **46 al 49**

ESTANDARES SALIDA Y SEGUIMIENTO: **50 al 51**

Perspectiva del Trabajador de la Salud

APOYO

ESTANDARES DE TALENTO HUMANO: **103-118**

ESTANDARES AMBIENTE FISICO: **119-129**

ESTANDARES GESTION DE TECNOLOGIA: **130-139**

ESTANDARES DE GERENCIA DE LA INFORMACION: **140-153**



- ☺ *Los Estándares de Acreditación promueven la humanización porque buscan centrar la atención en el usuario y su familia.*
- ☺ *Son requerimientos explícitos para hacer “Tangible” algunos aspectos de la humanización.*
- ☺ *Complementan la reflexión propia de cada organización y de sus comités de ética hospitalaria y bioética.*



“Permite que el que llegue a tus manos se vaya mejor y más de feliz que cuando llegó”

Madre Teresa de Calcuta



“Nuestro Objetivo”

¡¡GRACIAS!!

