

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

ACREDITACIÓN EN SALUD: ENFOQUE AL USUARIO Y SU FAMILIA

ACREDITATION IN HEALTH: FOCUS TO THE USER AND HIS FAMILY

Ana Yanira Sanabria Morales
Administración Financiera, Profesional Operativo CM
Estudiante Especialización Gerencia de la Calidad
Bogotá, Colombia.
U6700942@unimilitar.edu.co

Artículo de Investigación

DIRECTOR

Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

Doctora en Administración – Universidad de Celaya (México)
Magíster en Calidad y Gestión Integral – Universidad Santo Tomás e Icontec
Especialista en gestión de la producción, la calidad y la tecnología - Universidad Politécnica de Madrid (España)
Especialista en gerencia de procesos, calidad e innovación – Universidad EAN (Bogotá D.C.)
Microbióloga Industrial – Pontificia Universidad Javeriana
Auditor de certificación: sistemas de gestión y de producto

Gestora Especialización en Gerencia de la Calidad - Universidad Militar Nueva Granada
ximena.pedraza@unimilitar.edu.co; gerencia.calidad@unimilitar.edu.co



**ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD
UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
JUNIO DE 2019**

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

ACREDITACIÓN EN SALUD: ENFOQUE AL USUARIO Y SU FAMILIA

ACREDITATION IN HEALTH: FOCUS TO THE USER AND HIS FAMILY

Ana Yanira Sanabria Morales
Administración Financiera, Profesional Operativo CM
Estudiante Especialización Gerencia de la Calidad
Bogotá, Colombia.
U6700942@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo tiene como intención mostrar, como el Sistema Único de Acreditación logra un resultado de satisfacción en quienes acceden a los servicios de salud en Entidades Acreditadas. Para esto se tiene en cuenta como eje principal la Humanización del servicio. La metodología se fundamenta en recopilación de información adquirida por medio de artículos científicos, estudios y normatividad vigente acerca del Proceso de Acreditación. Los resultados alcanzados extraen los factores más ilustres para la prestación del servicio con calidad, enfocado en la satisfacción del usuario y su familia, junto a la Humanización. En conclusión la Satisfacción del Usuario se gana recibiendo un servicio Humanizado, siendo el SUA una herramienta que ayuda a las Organizaciones a llevar de mejor manera sus procesos, implementando en los mismos, métodos prácticos que faciliten el desempeño de quienes actúan en dichos procesos. Adicional se entiende que la base de un proceso de Acreditación exitoso son los incentivos y la toma de conciencia, tanto del cliente interno como externo.

Palabras clave: Acreditación, satisfacción, humanización, toma de conciencia.

ABSTRACT

The present article shows how the Single Accreditation System achieves a satisfaction result in those who access the health services in Accredited Entities. For this the humanisation into the service is taken into account as the main axis. The methodology is based on the gathering information acquired through scientific articles, studies and current regulations on the Accreditation Process. The results obtained extract the most illustrious factors for the quality service provision, focused on the customer satisfaction and his family, together with humanisation. In conclusion, customer satisfaction is gained by receiving a Humanized service, being SUA a tool that helps Organizations to carry their processes out better, implementing in the areas, practical methods that facilitate the performance of those who act in those processes. Furthermore, it is understood that the basis of a successful Accreditation process are the incentives and awareness, both from the internal and external customer.

Keywords: Accreditation, satisfaction, humanization, awareness

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

INTRODUCCIÓN

“Acreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2019).

En el año 2003 llega el SUA (Sistema Único de Acreditación en Salud) a Colombia, mediante la resolución 3557 del 19 de noviembre, es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) el encargado de implantar, desplegar, guiar, renovar y mejorar lo que a la fecha ha sido un gran esfuerzo y reconocimiento para quienes aplican este Sistema.

Basándose en el derecho a la vida el Sistema de Acreditación en Salud enfoca sus estándares en fomentar el mejoramiento continuo de la calidad, incentivar manejo de buenas prácticas, afianzar competitividad de las organizaciones, entregar información clara a los usuarios, ayudando así a las organizaciones a la toma de decisiones basada en resultados de Acreditación.

La evidencia a través de pacientes trazadores, resultados centrados en los mismos, el cumplimiento de las metas organizacionales, la estandarización de procesos, son algunos de los puntos donde se refleja la relación costo – beneficio ante un proceso de Acreditación en salud.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente en nuestro país y algunas referencias de otros países, una organización debe enfocarse en la entrega de resultados a través de la evidencia, para mostrar así el cumplimiento de los estándares de calidad que exige este proceso, y esto no se refleja de otra manera sino con la satisfacción del usuario, que más allá de buscar un servicio

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

donde le atiendan, requiere ser entendido, escuchado, que la atención sea humanizada, en pocas palabras recibir un servicio integral, enfocado en sus necesidades. Es la Humanización un eje primordial, y debe hacer parte de la planeación estratégica, dada la responsabilidad que se tiene en la atención al paciente y sus familias, así las cosas todas y cada una de las personas que se participan en la atención, se involucran en la integridad de atender a seres humanos, con dolencias tanto físicas como psicológicas, lo que los hace completamente vulnerables y sensibles en un sistema de salud que cada vez se muestra más indiferente a las enfermedades de quienes asisten por este servicio; de aquí la importancia de concientizar a quienes pertenecen a este gremio, iniciando por la alta dirección, acerca de humanizar cada momento de verdad con el Paciente.

Para lograr un proceso de acreditación exitoso, es de vital importancia involucrar a todos los actores de la Organización, pues la calidad va más allá de esmerarse por prestar un buen servicio, debe ser un complemento de todas las partes interesadas, donde el objetivo principal sea satisfacer las necesidades del usuario y su familia. Sin lugar a dudas, la prestación de servicios de salud es un tema bastante sensible, y es allí donde las instituciones deben buscar herramientas que generen recordación a través de momentos memorables, que inciten al paciente a utilizar programas de prevención en salud y no tanto recuperación de la enfermedad.

Por lo general las instituciones deciden presentarse a un proceso de Acreditación en salud una vez cumplidos los requisitos mínimos obligatorios para poder operar y prestar servicios de salud con calidad. La idea es que todas las organizaciones coincidan en mejorar la calidad, realizar procedimientos seguros, generar competitividad y ganar prestigio, puntos que involucran directamente al usuario.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

En el presente artículo de investigación se refleja la orientación que tiene la acreditación en salud hacia la satisfacción de los usuarios, lo que implica el pleno compromiso de las organizaciones que deciden iniciar este proceso de bastante exigencia y conciencia frente a lo que realmente se les ofrece a las personas que acceden a los servicios de salud.

MATERIALES Y MÉTODOS

Teniendo en cuenta que la implementación de un Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, es un proceso voluntario, es importante conocer el marco legal desde los requisitos mínimos para que una organización se presente ante un ente Acreditador.

Dentro de los mínimos legales está el Sistema Único de Habilitación, así las cosas toda organización que decida establecer un SGC, básicamente es porque desea demostrar sus altos niveles de Calidad.

Este proceso evalúa varios estándares, todos enfocados en la satisfacción del usuario. Sin embargo, en la presente investigación el enfoque será hacia la humanización y el servicio integral que ofrecen las organizaciones Acreditadas, para lograr esa satisfacción que refleja la calidad de sus servicios.

Se efectúa revisión de artículos científicos, normatividad vigente, referencias y estudios acerca del SUA, cuya dirección va hacia la satisfacción del usuario y la humanización de los servicios de Salud, no solo en Colombia si no en países como Chile, Perú, Brasil, lo cual nos sirve como reseña para desarrollar esta investigación. Posterior a esta metodología se procede a resolver el problema que impulsa la redacción del artículo que resumen la presente investigación, enfocado en la satisfacción de las necesidades del usuario, se requiere detectar los factores que aseguran confiabilidad a las personas que utilizan servicio de salud en una entidad Acreditada.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

Marco legal Colombiano

Tabla 1.

Normograma

Clase	Número	Año	Ente que expide	Artículo	Descripción
Ley	100	1993	Congreso de la república	186 y 227	Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud.
Decreto	2309	2002	Ministerio de Protección Social	Completo	Calidad en salud en Colombia
Resolución	1474	2002	Ministerio de Salud	Completo	Funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan los Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación.
Decreto	1011	2006	Ministerio de Protección Social	Completo	Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Resolución	3960	2008	Ministerio de Protección Social	Manual 7	Estándares de Acreditación para las direcciones territoriales de salud
Resolución	123	2012	Ministerio de Protección Social	Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia	Estándares internacionales y a la necesidad de impulsar las instituciones hacia nuevos desarrollos en los procesos de calidad que enfaticen en el enfoque dirigido a la obtención de resultados centrados en el paciente.
Decreto	903	2014	Ministerio de Salud y protección social	Completo	Sistema Único de Acreditación en Salud
Resolución	2082	2014	Ministerio de Salud y protección social	Completo	Operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud
Resolución	256	2016	Ministerio de Salud y protección social	Completo	Sistema de Información para la Calidad e indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

Fuente: Elaboración propia (2019) a partir de (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2018).

Teniendo en cuenta esta normatividad, donde se refleja el proceso que ha presentado el SUA en Colombia, se realiza exploración, mediante artículos de experiencias de entidades acreditadas a nivel Latinoamérica, lo que da una luz más clara a cerca del tema a desplegar en este trabajo.

Se excluyen de esta investigación artículos y textos que no se enfocan la calidad y humanización del servicio y la satisfacción del usuario.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el fin de llevar a cabo esta investigación se tienen presentes 21 referencias entre textos, marco legal y artículos, para conocer a fondo el enfoque del SUA, de manera tal que el

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

logro sea ahondar en los componentes de la Satisfacción del paciente en las entidades de Salud y la humanización de las mismas en la prestación de sus servicios.

Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?

En la satisfacción del usuario se reflejan dos factores: la expectativa y la experiencia, y el resultado de esta diferencia es el grado de satisfacción o insatisfacción del paciente, ahora bien en ambos puntos influye la necesidad del mismo. En este sentido, cambia la percepción de un paciente que asiste por primera vez a una IPS, que la de un paciente que acude constantemente a la misma.

Y es sin lugar a dudas la relación médico-paciente y personal de salud-paciente, el ingrediente esencial para la satisfacción del usuario. Es el concepto de dolencia, enfermedad y figura espiritual, primordial para ser excelentes en estas relaciones.

En el estudio realizado por Michelsen Consulting, especialista en el estudio de mercados y asesorías empresariales, sobre satisfacción del usuario, utilizando la metodología de medición de la calidad del servicio Servqual, se halló que la causa trascendental de insatisfacción era el impropio trato del personal administrativo de las Organizaciones que prestan servicios de Salud, llámese falta de amabilidad, lentitud en la atención, falla en la información, y una escasa relación médico-paciente: consulta en poco tiempo, falta de información acerca de su patología, trato poco servicial, afán en la atención, y demás componentes que llevan a tener como consecuencia insatisfacción en el usuario (Miyahira, J. 2001).

La presentación de una Institución de Salud al ente Acreditador, depende del grado de cumplimiento de los estándares que a su vez dependen en gran medida de condiciones básicas que dirigen a la excelencia, es decir, los requisitos definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

Con el fin de garantizar que todo individuo pueda acceder a los servicios de salud se debe asegurar la recuperación o sostenimiento de sus condiciones de salud de manera óptima. Para ello se toma como primera medida establecer los estándares del SUA, presentando como primera actividad para el cumplimiento de los mismos, la divulgación del contenido del sistema a la población, quienes deben tener completo acceso y facilidad a la información. De igual manera el conocimiento de los derechos que poseen quienes pertenecen a población vulnerable y/o de escasos recursos. También dentro del propósito de los estándares se encuentra el compromiso de parte de la alta dirección de las entidades de salud, impulsando la cultura organizacional, implementando políticas, cumplimiento objetivos; interiorizando la misión, visión, los valores establecidos por dicha entidad, todo esto encauzado en la calidad y por supuesto en la satisfacción del usuario. Si la alta dirección no se responsabiliza de la humanidad que exige atender seres humanos, difícilmente se podrá cumplir los estándares de acreditación (Ministerio de la Protección Social, 2008).

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

Figura 1. Conceptualización gráfica de los grupos de estándares



Fuente: Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia (2018)

Cada uno de los estándares se encuentra centrado en el bienestar para el paciente. Tal como se observa en la figura 1, se cuenta con tres grupos de estándares.

Estándares Asistenciales: a partir de un rumbo humanizado, el resultado esperado ante el cumplimiento de este grupo es que se cumplan los derechos y deberes de los pacientes. Que la atención del paciente sea consecuente con sus necesidades y expectativas. Que no exista discriminación. Que su tratamiento sea el adecuado, de acuerdo a las condiciones de su estado de

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

salud, a su vez que la finalización de ese tratamiento tenga un plan de cuidados posteriores. Importante que todo dictamen entregado, así como su tratamiento y el apoyo diagnóstico requerido, se realice bajo total condición de seguridad, respeto y entrega de información al paciente (Ministerio de Salud, 2018). Siendo este el grupo de estándares más importante para el logro de la satisfacción del usuario, se comprende que uno de los puntos más relevantes es la información que entrega el paciente y que a su vez se le entrega, y es desde el inicio de la cadena para llegar a la prestación del servicio de salud que se debe atender todos los requisitos que hace saber el paciente. El manejo de la información se encuentra establecido como uno de los principios del SUA, adicional hace parte de manera implícita de los criterios para establecer los derechos y deberes de los pacientes en cada Organización.

Para la presente investigación y sin dejar de lado la importancia de los estándares de apoyo y mejoramiento, no serán tratados, dado que no tienen contacto directo con el Paciente, para quien es transparente su gestión, que claramente es sustento para un mejor desempeño de quienes cumplen los estándares asistenciales.

Operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud

La operatividad del SUA, consignada en la Resolución 2082 de 2014, se compone de ejes trazadores que cimentarán los procesos. Allí se encuentra la atención dirigida al usuario estableciendo como meta identificar, satisfacer y superar sus necesidades y expectativas; minimizar la generación de eventos adversos, fomentando la seguridad del paciente; humanización en la atención, garantizando el respeto y la dignidad del ser humano; encontrar un balance entre beneficios, riesgos y costos siendo parte de la gestión del riesgo; llegar al compromiso total para la prestación de un servicio con calidad por parte de las entidades y del

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

personal que allí se labora, basándose el aporte al desarrollo sostenible, de manera ética y diáfana (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

Enfoque de atención centrado en el usuario

En el evento que una organización recibe una queja o reclamo de alguno de sus clientes se centra en buscar un culpable o donde se presentó la inconformidad, pero más allá de eso se trata de conocer que pasó, con el fin de entablar medidas de mejoramiento. De aquí la importancia de conocer al usuario, no solo frente a sus quejas, sus sugerencias y felicitaciones también es importantes, de hecho es una excelente herramienta frente a lo que piensa del servicio recibido. Es fundamental centrar la atención de la prestación del servicio en el usuario y su familia, el SUA se enfoca en llevar el direccionamiento de las entidades de salud en definir que requiere el usuario, que valores van a guiar a los colaboradores para un mejor desempeño, el papel de los líderes de procesos frente a los recursos que hacen de la prestación del servicio una atención oportuna (Kerguelén, C. 2008).

Incentivos para la Acreditación

Rodriguez, V y Aznate, P. (2018), realizaron una propuesta de políticas de incentivos para la Acreditación de las IPS en Colombia, basados en diferentes estudios y entrevistas realizadas tanto a IPS acreditadas como no acreditadas, se evidencia en los resultados que uno de los más relevantes incentivos es la satisfacción del usuario, es un reconocimiento al esfuerzo que exige el SUA, que impulsa al mejoramiento continuo, disminución en costos, propender a la educación del paciente, mejorar su seguridad y sin lugar a dudas robusteciendo la cultura organizacional. Dicha investigación concluye que la acreditación lleva al cumplimiento de metas organizacionales, florece la prestación de los servicios, aumenta el prestigio y lo más importante acrecienta la satisfacción del usuario y su familia.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

La importancia de crear conciencia en quienes laboran o hacen parte una organización de salud, frente al proceso de acreditación, es el pedestal para lograr el éxito. Y para ello los líderes están comprometidos en transformar la cultura y hacer de los obstáculos oportunidades. Una forma de involucrar a quienes integran el equipo asistencial y administrativo, es haciéndoles partícipes de la planeación estratégica, se debe dar a conocer como se hace, que elementos tiene, como se llega a definir la misión, visión, política, valores, objetivos. La idea principal es interiorizar, hacer sentir, vivir lo que se dice en los puntos nombrados anteriormente. Indiscutiblemente la toma de conciencia conlleva a una mejor atención, por ende aumento en la satisfacción del usuario (Saavedra, C. 2014).

Redhead, R. (2015), realiza un análisis acerca de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de uno de los Centro de Salud de Perú “Miguel Grau” de Chaclacayo, basándose en los resultados obtenidos por esta organización en el año 2013. En dicho análisis se indica que la satisfacción del usuario es el indicador más confiable para tener claro si se está prestando un servicio con calidad, teniendo en cuenta que la parte emocional de los pacientes es fundamental al momento de calificar satisfactoria o insatisfactoriamente un servicio. Así mismo se debe tener presente la infraestructura, dado que esto influye notablemente en la percepción del paciente, instalaciones limpias, buena iluminación, privacidad, seguridad, ventilación, señalización; son factores que inciden notablemente en el agrado de quienes utilizan este servicio.

Apoyado en los modelos BSC y EFQM, se evidencia como el SUA influye notablemente en la toma de decisiones, el comportamiento de los pacientes y la forma como se llevan a cabo los objetivos establecidos por la organización. Siendo la Acreditación un modelo que exige calidad en el servicio, para las IPS u organizaciones que prestán servicios de salud logran desarrollar habilidades que demuestran su trabajo en equipo, innovación, liderazgo, compromiso,

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

mejoramiento continuo y adaptación al cambio; todo esto plenamente enfocado en la satisfacción del usuario, quienes a su vez hacen saber de alguna manera si realmente están de acuerdo con el servicio que reciben (Kafruni, N. y Castro, M. 2018).

Humanización en Acreditación

La humanización y la calidad van de la mano, enfocando todos los esfuerzos en un servicio más humano y digno. En Colombia se viene implementando la humanización de manera que toda organización le tenga en cuenta en todas sus áreas o procesos. El respeto por las personas, preservar la vida humana, velar por la dignidad, los derechos y deberes de los pacientes, son parte de un servicio humanizado. En el artículo “la humanización, un asunto ético en la acreditación en salud” Andino Acosta reflexiona acerca de la deshumanización, comentando que para el 2018 37 IPS de 8.000 han sido acreditadas en Colombia, muestra como el sistema puede llegar a ser completamente indiferente e inhumano, a tal punto que muchas personas fallecen esperando tratamiento o atención. La humanización no solo involucra personal y procesos asistenciales, también la gestión administrativa y gerencial, con el fin de mejorar la calidad del servicio. El SUA adopta la atención humanizada como primordial en el proceso, igual se expone en la ley 100 de 1993, donde se habla de la conservación de la atención humanizada (Andino, C. 2018)

A pesar que la percepción de los procesos asistenciales frente a los procesos administrativos es diferente, la humanización involucra a todas las áreas de la organización, el engranaje de cada una de las piezas demuestra si se habla el mismo idioma. Si bien es cierto el área administrativa se muestra un poco más fría frente a la atención, debe estar en completa comunicación con la parte asistencial, en todo sentido, bien sea agendamiento, cobro, compra de materiales, compra de equipos, adecuación de infraestructura; todos puntos relevantes para

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

prestar un servicio humanizado que se va a ver reflejado en la satisfacción del usuario. (Drada, S., Garcia, V., Trujillo, S., 2016).

La oportunidad, amabilidad, confidencialidad, confort, respeto, seguridad, información y orientación; son atributos de un servicio humanizado. Por tanto se debe hacer uso de diferentes estrategias que promuevan la humanización (Sanchez, M. 2017).

Tabla 2.

Estrategias de Humanización

ESTRATEGIA	EJECUCIÓN	RESULTADO EN EL USUARIO
Construyendo experiencias memorables	Atención amable, sensibilización, capacitación, socialización del modelo de servicio humanizado	Satisfacción y fidelización
Orientación e información	Lenguaje sencillo, de acuerdo a las manifestaciones del paciente. Confidencialidad, comunicación, atención, afecto.	Valoración de la atención recibida
Ambientes restauradores	Reducir ruido, ambiente agradable: iluminación, ventilación, higiene, diseños confortables.	Tranquilidad emocional, pronta recuperación
Acompañamiento y proximidad	Acompañamiento espiritual y emocional, sea cual sea la condición del paciente. Escuchar, buen trato.	Seguridad frente al servicio

Fuente: Elaboración propia (2019)

Calidad percibida por el personal de enfermería

En el análisis realizado por la Universidad de Sao Paulo, Brasil, se concluye que en las entidades no se va a contar con una satisfacción del 100%. Sin embargo, en las entidades acreditadas, la satisfacción y el compromiso es mayor frente a una entidad no acreditada. Para lograr un servicio seguro, el punto de mayor importancia es la confiabilidad. De igual forma este análisis demuestra que contar con el suficiente personal, tiempos justos para el desempeño de las actividades, la comunicación y la capacitación, son vitales para el personal asistencial, puntualmente enfermería (Barbino, L., Gutierrez, L. y Gabriel, C. 2019)

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

El ser humano requiere de atención, para esta investigación en particular, no solamente a nivel paciente, a nivel trabajadores se necesita atención, entendiéndose que si los trabajadores están bien, se reflejará en los usuarios. Los incentivos tanto económicos como de desarrollo personal y profesional, logran un resultado prometedor en las organizaciones que lo practican. Competencia sana, clima laboral con altas calificaciones, evaluaciones de desempeño realizadas a conciencia, hablan de la transparencia del proceso de acreditación (Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud, 2017).

Paciente trazador

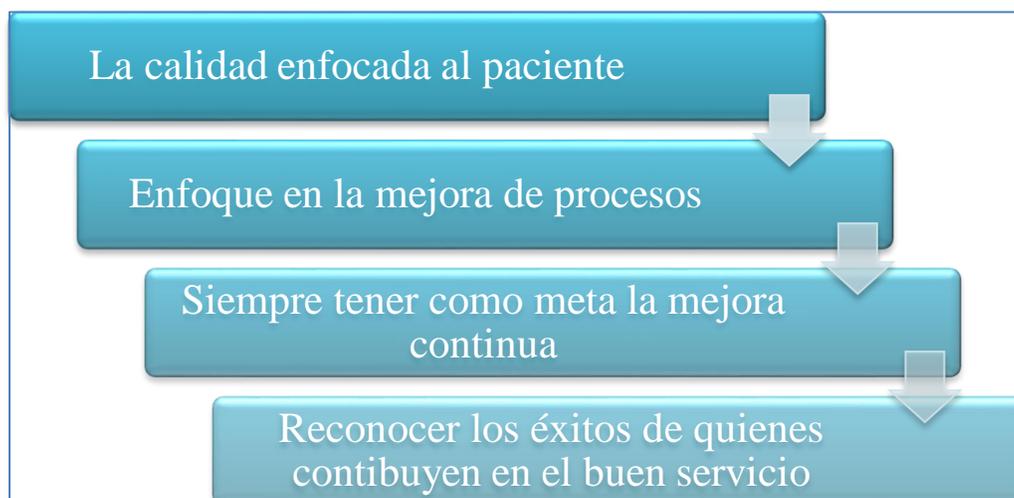
Se ha demostrado que una de las mejores estrategias para conocer como se está prestando el servicio, es a través del paciente trazador, que consiste en realizar el seguimiento a dicho paciente desde el ingreso a las instalaciones, seguido de atención en recepción, sala, prestación del servicio y egreso. Esta metodología muestra las debilidades y fortalezas que hay en la atención, logrando establecer acciones de mejora y mejora continua en el servicio. Es de destacar que el hacer este seguimiento ayuda a identificar riesgos que tal vez no se habían identificado o afianzar los que ya se tienen. En pro de las necesidades y expectativas de los usuarios el Ministerio de Protección Social impulsa esta práctica, por tanto hace parte de las actividades a realizar en las auditorías internas que deben hacer las organizaciones acreditadas (Fajardo, D. 2017).

Cambio cultural

La calidad en salud es promovida en gran medida por la facilidad en el hacer de las actividades, si bien es cierto aumentan los controles, todo obedece a seguir los lineamientos de los procedimientos que las organizaciones poseen, esto disminuye la probabilidad de cometer errores y eleva la seguridad del paciente junto con su satisfacción.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

Figura 2. Puntos clave de la Calidad en Salud



Fuente: Elaboración propia (2019)

La estandarización de procesos y acreditar servicios, permiten mejorar el trato hacia el paciente, disminuyendo así errores humanos en los procesos asistenciales y administrativos. Y esto dará como resultado el reconocimiento de quienes acceden al servicio, sin dejar a un lado a los clientes externos, para este caso las familias que acompañan a los pacientes en su padecer de la enfermedad (Forrellat, M. 2014).

Es imprescindible que todos los actores, especialmente profesionales de la salud, encaminen su conocimiento al servicio de los usuarios y sus familias, ubicando en primera medida la sensibilidad y la ética de sus actos, sobresaliendo la dignidad del ser humano y brindando la mejor atención, siendo comunicativos e informando de forma asertiva el estado de salud de quienes requieren atención. Esta atención envuelve un juicio de valor y un método dinámico en el contexto de la identificación de las necesidades, decidir que diagnóstico entregar y que tratamiento aplicar, va más allá de conocer, pues si no se siente esta labor como parte del servicio que cada profesional presta, difícilmente se logrará la satisfacción deseada. Para esto las

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

organizaciones deben encontrar la manera de llevar a todos los actores del SUA, al compromiso y dolencia hacia los pacientes (Correa, M. 2015).

El CPO (Centro Policlínico del Olaya), una de las primeras entidades que adoptó el proceso de Acreditación, decidió realizar un estudio de satisfacción del usuario luego de adquirir la certificación que los adjudica como Institución Acreditada, en dicho estudio se observa como el CPO se esfuerza en conseguir que sus usuarios tengan una mejor imagen de la que ya tenían.

- Realizan apertura del programa de educación al paciente susceptible al reemplazo articular.
- Personalizan el programa de lactancia materna.
- Promueven el programa de servicio de apoyo emocional, para quien quiera también asesoría espiritual, tanto en iglesias cristianas como católicas.
- Remodelación del área de urgencias.
- Atención priorizada.
- Realizan charlas de sensibilización y humanización del servicio.

En dicho estudio se refleja el aumento en la satisfacción de los usuarios, dejando ver la humanización del servicio, las medidas para mejorar continuamente, la seguridad del paciente y todos los resultados que hacen del SUA una excelente herramienta para el desarrollo de los procesos con calidad en los servicios de salud (Rodriguez L. y Lozano, S. 2012).

Para el año 2006 el Hospital Pablo VI de Bosa, adquiere la certificación de Acreditación, la cual a la fecha sigue vigente. Esta entidad se ha convertido en un referente importante para las Organizaciones que desean aplicar el SUA, y esto lo ha logrado teniendo siempre presente la importancia del papel que cumplen sus trabajadores en este proceso. En el año 2016, mediante un diagnóstico realizado por parte de la misma entidad, se obtiene como resultado que la

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

transformación que presentaron en esos diez años ha cambiado toda percepción tanto en el cliente interno como externo, el compromiso y calidez se destacan en su servicio, tan así que este Hospital complementa los estándares del SUA con los elementos y buenas prácticas de GC (Gestión de Conocimiento), fortaleciendo así estrategias que exploren aún más el conocimiento de los colaboradores (Cortés, L. 2016).

CONCLUSIONES

El Sistema Único de Acreditación ejerce un valor importante en la salud de quienes acceden a recibir atención, y si vender servicios es complejo, ofrecer servicios que involucran directamente la salud, es aún más complicado. Y esto se debe a que una persona que tiene alguna dolencia ya sea emocional o física, siempre va a buscar ser escuchada, de ahí la importancia de sensibilizar a todos los actores que participan en la prestación del servicio.

La Acreditación más allá de una certificación, es una herramienta que facilita a los procesos desempeñarse mejor en su labor diaria, a través de los ejes de Acreditación, como son: la seguridad del paciente, humanización del servicio, gestión del riesgo y tecnología. Definiéndose como eje primordial la humanización, se debe destacar la toma de conciencia de los Profesionales y colaboradores de las Organizaciones, teniendo en cuenta el compromiso de la alta dirección.

Siempre hay un antes y un después del SUA, percepción que los pacientes hacen saber. Sin embargo, la exigencia es mayor, pues siempre van a presentarse expectativas que en su momento no se contemplaron, pero es en ese momento donde las Organizaciones deben tener en cuenta la importancia de la mejora continua, que no solo es obtener un certificado, es ir

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

renovando e innovando en su servicio para atender a esas necesidades y expectativas que tienen los usuarios y que en ocasiones no son manifestadas.

En definitiva el SUA aporta en gran medida a lograr un alto grado de satisfacción en los usuarios y sus familias, logrando por medio de experiencias memorables que los usuarios se conviertan en fans de las organizaciones, tarea difícil, pero no imposible. En ese momento de verdad es donde se tiene una única oportunidad de demostrar que tan comprometidas están las Entidades de Salud con la recuperación de la salud y prevención de la enfermedad. Y todo esto se obtiene capacitando, incentivando, comprometiendo y escuchando al cliente interno, quienes en si son la cara amable de las Organizaciones y por quien en muchas ocasiones un paciente decide o no volver.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andino, C. (2018). La humanización, un asunto ético en la acreditación en salud. *Revista Colombiana de Bioética*.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/RCB/article/view/1945>.
- Barbino, L., Gutierrez, L. y Gabriel, C. (2019). Calidad en un hospital acreditado especializado en la percepción de profesionales de enfermería. *Revista Brasileira de Enfermagem*.
http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672019000200282.
- Correa, M. (2015). La humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Revista Cuidarte*. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v7n1/v7n1a11.pdf>.
- Cortés, L. (2016). La gestión del conocimiento y la sostenibilidad de la acreditación del Hospital Pablo VI Bosa de Bogotá. *Revista Signos*.
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/3791>.
- Drada, S., Garcia, V., Trujillo, S. (2016). *Percepción de necesidades de Humanización en personal asistencial de salud vs personal administrativo en una Clínica de Cali* (trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana de Cali. Cali, Colombia.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/4397/Percepcion_necesidades_humanizacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Fajardo, D. (2017). *Importancia de la metodología del paciente trazador para las Instituciones Prestadoras de Salud, como herramienta de evaluación de Calidad* (ensayo).

Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.

<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/20483>.

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología*. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2018). *ICONTEC*. Obtenido de <http://www.acreditacionensalud.org.co/Sua/Paginas/MarLegCol.aspx>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (08 de Junio de 2019). *ICONTEC Internacional*. Obtenido de

<http://www.acreditacionensalud.org.co/Sua/Paginas/AcrSal.aspx>

Kafruni, N. y. (Junio de 2018). *Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard*. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla, Colombia.

<http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v16n1/1692-8261-prosp-16-01-00091.pdf>.

Kerguelén, C. (2008). *Ministerio de la Protección Social*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20COLOMBIA.pdf>

Ministerio de la Protección Social. (2008). Manual de Estándares de Acreditación para las Direcciones Territoriales de Salud.

<http://www.acreditacionensalud.org.co/sua/Documents/Res%203960%20Manual%207.pdf>.

Ministerio de Salud. (2018). Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/manual-acreditacion-salud-ambulatorio.pdf>.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). Resolución 2082.

<http://www.acreditacionensalud.org.co/sua/Documents/Resoluci%C3%B3n%202082%20de%202014.pdf>.

ACREDITACIÓN EN SALUD, EL USUARIO Y SU FAMILIA

- Miyahira, J. (2001). Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? *Revista Medica Herediana*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2001000300001&script=sci_arttext.
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2017). *Ministerio Salud Pública*. Obtenido de Montevideo Uruguay: <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/sites/ministerio-salud-publica/files/documentos/publicaciones/Estrategia%20RRHH%20para%20la%20salud%20universal%20-%20OPS%20-%20Sep%20C3%20BAveda.pdf>
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo* (trabajo de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rodriguez, L. y. (2012). Estudio de la satisfacción de los usuarios luego de la adopción del Sistema Único de Acreditación en Salud, en el Centro Policlínico del Olaya. *Revista Signos*. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/956>.
- Rodriguez, V. y. (2018). Propuesta de una política de incentivos para la acreditación de las IPS en Colombia. *Revista Signos*.
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/4397/4124>.
- Saavedra, C. (2014). *Factores de Éxito para la Acreditación de la Calidad en Salud: el caso del Hospital Exequiel González Cortes* (tesis de grado). Universidad de Chile. Santiago de Chile, Chile. http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116866/cf-saavedra_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Sanchez, M. (2017). *Identificación de estrategias para la humanización y calidad en la prestación de los servicios de salud en Bogotá Colombia* (artículo de grado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15811/SanchezBolivarMayraAlejandra2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.