

Premio

Mejoramiento de los servicios

Por **JULIO PORTOCARRERO MARTÍNEZ, MD**
DIRECTOR EJECUTIVO DEL CENTRO DE GESTIÓN HOSPITALARIA

La reforma del sistema de salud colombiano, promovida por la ley 100 de 1993, cambió radicalmente las reglas de juego para los hospitales y en general para los prestadores de servicios de salud en el país. Tal vez la transformación más importante consistió en forzar un cambio del modelo de práctica profesional individual tradicional.

En este modelo, la relación prestador-paciente es uno a uno, es decir, individual. En él las exigencias de calidad, oportunidad y eficiencia son limitadas, dada la enorme asimetría de información que existe entre uno y otro, y

el hecho de que el prestador sólo rinda cuentas cuando traspasa los límites. A manera de ejemplo mencionemos hospitalizaciones prolongadas, inducción de demanda, intervenciones innecesarias y polifarmacia, conductas todas que incrementan los riesgos para el paciente y los costos de atención, pero que no están contempladas por las normatividades penal, civil o disciplinaria. En otras palabras, el modelo individualista tiene incorporados elementos que incentivan la ineficiencia y que, por lo menos, no incentivan la buena calidad.

Con la reforma de la seguridad social, el paciente pasó a ser representado -al menos en teoría- por una organización promotora de salud. De esta manera, la brecha de información se redujo de

forma muy importante y, en consecuencia, aumentaron las exigencias de calidad, oportunidad y eficiencia en la prestación del servicio, en beneficio del paciente. Las instituciones de salud que entendieron la magnitud del cambio, migraron del modelo individualista de prestación de servicios, al modelo corporativo, en el que los atributos demandados por el comprador de servicios pueden gestionarse.

El Centro de Gestión Hospitalaria, institución sin ánimo de lucro, inició labores en agosto de 2002, con el propósito de promover la innovación y el desarrollo tecnológico en gestión y calidad en las organizaciones del sector salud. Fue creado por iniciativa del Departamento Nacional de Planeación y de instituciones del sector privado, en respues-

a la gestión

mediante el sistema de Garantía de Calidad.

ta a la necesidad de mejorar la gestión en las instituciones de salud. En conjunto con el Consejo Canadiense para Acreditación de Instituciones de Salud y Qualimed de México, diseñó el Sistema de Garantía de Calidad en Salud para Colombia. Y, como complemento de este, otorga un reconocimiento especial a aquellas organizaciones que se distinguen por la calidad de los servicios que prestan. Decimos que este Premio de Calidad es complementario al Sistema de Garantía de Calidad porque su exigencia es mayor.

El Sistema de Garantía de Calidad tiene dos componentes diferentes: la habilitación y la acreditación. El primero garantiza un mínimo de calidad, mientras el segundo -la acredi-

PREMIO CALIDAD - SALUD COLOMBIA		
	Institución ganadora	Categoría*
1999	Hospital Pablo Tobón Uribe	Bronce
2000	Hospital Pablo Tobón Uribe	Plata
2001	Fundación Cardiovascular del Oriente Colombiano 1/	Bronce
	Fundación Santa Fe de Bogotá	Bronce
	Instituto Dermatológico Federico Lleras Acosta	Bronce
2002	Hospital Pablo Tobón Uribe	Plata
	Fundación Cardiovascular del Oriente Colombiano	Bronce
	Clínica Cardiovascular Santa María	Bronce
	Hospital El Tunal ESE	Bronce
2003	Fundación Cardiolinfantil	Bronce
	Clínica Oftalmológica de Cali	Bronce
	Centro Médico Santa María	Bronce

* Hasta ahora ninguna institución ha recibido premio en Categoría Oro.

1/ Actual Fundación Cardiovascular de Colombia.

tación-implica niveles mucho más altos de calidad.

De acuerdo con lo anterior, un hospital o centro médico

ambulatorio estará habilitado para funcionar cuando cumple con unos estándares mínimos de calidad. En otras palabras, tiene permiso del Estado para prestar los servicios que ofrece sin riesgo para los pacientes, ya que cuenta con instalaciones, tecnología y profesionales adecuados. Cuando esa misma institución obtiene la acreditación está demostrando que cumple con estándares más altos de calidad y que alguien, con autoridad y credibilidad, da fe de que ello es así. El Premio a la Calidad en Salud está reservado para aquellas instituciones que se distinguen porque los servicios que prestan exceden las exigencias de calidad de la acreditación.

De lo dicho en el párrafo anterior surge una recomendación práctica para quienes requieren servicios de aten-

PREMIO CALIDAD EN SALUD COLOMBIA (Niveles de reconocimiento)

	BRONCE	PLATA	ORO
ENFOQUE	Sistémico en la mayoría de áreas clave.	Totalmente sistémico	Totalmente sistémico preventivo y proactivo.
	Preventivo en algunas áreas clave.	Preventivo y proactivo en la mayoría de las áreas clave.	
IMPLEMENTACIÓN	Implementado en algunas áreas clave y de soporte.	Implementado en la mayoría de áreas clave. Buen nivel de integración. Brechas en algunas áreas de soporte.	Implementación y articulación en todas las áreas.
RESULTADOS	Tendencias de mejoramiento en algunas áreas de mejoramiento y factores clave. Iniciando procesos de comparación con las mejores prácticas.	Tendencias fuertes de mejoramiento en la mayoría de áreas clave. Comparación de algunos procesos clave con empresas líderes en el mercado con resultados de mejoramiento.	Excelentes resultados en todas las áreas clave. Resultados positivos de la comparación con las mejores prácticas. Ciclos de mejoramiento.



Hospital Pablo Tobón Uribe, Medellín (Antioquia).