

## **UNA PROPUESTA PARA LOGRAR LA ACREDITACION EN ENFERMERIA**

Luz Marina Bautista Rodriguez\*

### **RESUMEN**

La evaluación es una actividad que todas las personas realizan constantemente para juzgar si algo está adecuado o inadecuado, satisfactorio o insatisfactorio, bueno o malo. Esta puede convertirse en un componente natural de la formación e interacción del grupo, un ejercicio indispensable que permite a una organización conocerse continuamente y actuar de una manera informada.

Para enfermería este aspecto del proceso administrativo es aplicable y vital para mejorar y mostrar el alcance que tienen o pueden alcanzar los servicios de enfermería.

El presente artículo retoma elementos teóricos y prácticos existentes en el medio sobre la evaluación y plantea finalmente los aspectos claves en los cuales enfermería debe enfatizar para lograr la acreditación.

**PALABRAS CLAVES:** Evaluación - Acreditación- Enfermería

### **SUMMARY**

The evaluation is an activity that all the people make constantly to judge if something is suitable or inadequate, satisfactory or unsatisfactory, good or bad. This can become a natural component of the formation and interaction of the group, an indispensable exercise that allows an organization to know itself continuously and to act of an informed way. For east infirmary aspect of the administrative process is applicable and vital to improve and to

---

\* Enfermera docente Facultad Ciencias de la Salud Universidad Francisco de Paula Santander. Especialista Gerencia en Servicios de Salud Universidad del Norte. Especialista en Gestión Aplicada de los Servicios de Salud, Universidad Javeriana de Cali. Especialista docencia universitaria, Universidad de Santo Tomas. Magister en Enfermería con énfasis en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional de Colombia UFPS. Miembro Grupo de Cuidado de Enfermería GICE-UFPS. Trabajo recibido el 15 de mayo/06 Trabajo aceptado 30 julio/06. E-mail [luzmarinaboutista@latinmail.com](mailto:luzmarinaboutista@latinmail.com)

show the reach that they have or they can reach the services of infirmary. The present I articulate it retakes existing teóricos and practicos elements in means on the evaluation and finally raises the key aspects in which infirmary must emphasize to obtain the accreditation.

**KEY WORDS:** Evaluation - Accreditation infirmary.

## EL CONTEXTO DE LA EVALUACION

La evaluación es un procedimiento de análisis sistemático que juzga la pertinencia, la eficiencia, los progresos y los resultados de un sistema, una política, un programa o una serie de servicios específicos en un periodo determinado y que permiten analizar detalladamente la gestión realizada.<sup>1</sup> Su objetivo fundamental es determinar en qué medida se están alcanzando o se alcanzaron los objetivos propuestos y qué podría explicar las diferencias entre los logros obtenidos y lo que se pudo haber alcanzado.<sup>2</sup>

La evaluación constituye un instrumento poderoso para fortalecer la toma de decisiones informadas en todo el ciclo gerencial: define necesidades, contribuye a la supervisión de actividades, identifica desviaciones de los procesos y mejora las actividades de planeación, entre otras cosas.<sup>3</sup>

Las herramientas fundamentales de las evaluaciones son los criterios y los indicadores. Los criterios son parámetros de la estructura, procesos y resultados de los servicios, programas, políticas o sistemas que nos permiten hacer un juicio sobre la bondad de estos últimos. Como ejemplos se pueden mencionar la suficiencia de recursos humanos en una unidad de cuidados intensivos (estructura), la realización de ciertos procedimientos esenciales en una consulta externa (proceso) o los daños a la salud en un programa de salud reproductiva (resultados). Los indicadores, por su parte, son variables que permiten especificar la magnitud o frecuencia de esos parámetros de estructura, proceso o resultado: número de enfermeras por cama en servicio de hospitalización o toma de la presión arterial en una consulta externa para adultos.<sup>4</sup>

Las funciones de evaluación y control son de fundamental importancia en cualquier organización y como pasos primordiales en el proceso administrativo, como procesos

<sup>1</sup> DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACION. Evaluación en el campo de la salud. México. 2002. Pág. 12

<sup>2</sup> GONZALEZ AVILA, Manuel . Departamento de Educación, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. Diciembre de 1998. Pág. 22.

<sup>3</sup> DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACION. Ocippt Pág. 15

<sup>4</sup> GONZALEZ AVILA, Manuel. Ocippt Pag 18.

generales ayudan a dar forma al futuro mediante el fundamento que proporcionan para realizar toma de decisiones asertivas. Así mismo contribuyen a asegurar que se alcancen los objetivos en los plazos establecidos y con los recursos planeados, proporcionan a la empresa la medida de la desviación que los resultados puedan tener respecto a lo planeado, comparan los resultados con los planes en general, confrontan los resultados contra los estándares de desempeño, idean los medios efectivos para medir las operaciones, sugieren las acciones correctivas cuando sean necesarias, informan a los miembros responsables de las interpretaciones, generan mejoramiento y cambio al interior de la organización.<sup>5</sup>

Por otra parte como procesos dinámicos no se encuentran establecidos de manera perfecta por lo cual presentan desventajas cuando se realizan de manera posterior y no es un aspecto considerado desde su inicio como una labor de previsión, centrándose en la investigación del pasado mediante la identificación de los errores y como consecuencia el hallazgo de los responsables o culpables. Esta metodología tiene un enfoque de vigilancia o policial y su efecto más visible y menos deseable es un sentimiento de inseguridad y desconfianza generalizada dentro de la organización generando un sentimiento de temor para el personal, por cuanto se evalúa y controla más a las personas que a los procesos mismos y los resultados.<sup>6</sup>

Así mismo son procesos exclusivos que asignan esta responsabilidad a determinado personal, en este sentido la evaluación y el control deben convertirse en procesos rutinarios y de todos los integrantes de la organización orientándolos al futuro, con el objetivo de identificar los puntos críticos, los problemas prioritarios y diseñar las soluciones en beneficio de la organización; llegando a generar una cultura del autocontrol y de la excelencia en la prestación de los servicios de salud.

## COMO ACERCARSE A LA ACREDITACIÓN EN ENFERMERÍA

En Colombia con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en los aspectos de accesibilidad, oportunidad, pertinencia y continuidad; a través del entonces Ministerio de Salud se reglamentó el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, contenida en el Decreto 2309 del 15 de octubre de 2002.

<sup>5</sup> TERRY, George y FLANKLIN, Stephen. Principios de administración. Editorial Continental. México, 1999. Pág. 64

<sup>6</sup> TERRY, George y FRANKLIN, Stephen. Ibíd. Pág. 72

La norma expedida es fruto de un proceso que se inició en diciembre de 1999 cuando el Ministerio de Salud con el apoyo del consorcio conformado por el Consejo Canadiense de Acreditación de Servicios de Salud, la Corporación QUALIMED de México y de la Asociación Centro de Gestión Hospitalaria, comenzaron a trabajar en un proyecto que fue la materia prima para que se implementara el actual Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.<sup>7</sup>

**La acreditación es hacer digna de crédito a alguna cosa, probar su certeza, y que sea válida para el objetivo propuesto mejorando la calidad, contrastando una autoridad competente el cumplimiento de especificaciones o características homogéneas mediante la verificación de estándares por solicitud voluntaria.**<sup>8</sup>

El Sistema Único de Acreditación es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de auto evaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, de las entidades promotoras de salud, las administradoras del régimen subsidiado, las entidades adaptadas y las empresas de medicina prepagada estas que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.<sup>9</sup> Hace parte de un componente del Sistema de Garantía de Calidad que se pone a disposición de los prestadores de servicios de salud, EPS, ARS y empresas de medicina prepagada que voluntariamente quieran demostrar cumplimiento de altos niveles de calidad.

Esta certificación será otorgada a las entidades del sector salud autorizadas por el Sistema Único de Habilitación, esquema que mide la accesibilidad al servicio de salud, la oportunidad, la seguridad, la pertinencia y la continuidad.

Constituye una oportunidad para que las instituciones sean competitivas en el plano internacional, con el fin de que puedan exportar servicios de salud, así mismo, genera competencia entre las entidades por ofrecer mejores servicios, lo cual redundará directamente en beneficio de los usuarios que tendrán la opción de escoger entre aquellas instituciones que presenten más altos estándares de calidad.<sup>10</sup>

El Ministerio de Protección Social delegó la actividad acreditadora del Sistema Único de Acreditación (SUA), que no es obligatorio sino opcional, al Instituto Colombiano de

<sup>5</sup> TERRY, George y FLANKLIN, Stephen. Principios de administración. Editorial Continental. México, 1999. Pág. 64

<sup>6</sup> TERRY, George y FRANKLIN, Stephen. *Ibíd.* Pág. 72

<sup>7</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Proceso de acreditación en salud. 2004. Pág. 5.

<sup>8</sup> GAMBIN GUTIERREZ, Diego. Acreditación, certificación y homologación en enfermería. Revista enfermería Global. Ensayos y reflexiones.

Normas Técnicas (ICONTEC). Organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro, reconocido por el gobierno Colombiano como organismo nacional de normalización.<sup>11</sup>

ICONTEC realiza la evaluación con profesionales especializados en diferentes áreas, entrenados en técnicas de evaluación y procesos de acreditación, mediante la aplicación de la denominada ruta crítica, la cual va desde la decisión por parte del prestador de acreditarse, hasta la recepción del certificado de acreditación. Durante este proceso se desarrollará una auto evaluación de la institución, unos procesos de mejoramiento, una visita de los evaluadores de la Entidad Acreditadora y una aceptación de las recomendaciones de dicha visita por parte de la Junta de Acreditación.<sup>12</sup>

La Organización Mundial de la Salud y la Unión Europea reconocen, que el gran reto de los próximos años en el sector sanitario deberá enfocarse en la calidad y el desarrollo de sistemas e instrumentos que la acrediten ante la sociedad, y faciliten la actuación de los profesionales.<sup>13</sup>

En Colombia desde el surgimiento del nuevo Sistema de Salud, ha sido motivo de preocupación el control de la calidad de los servicios de salud, integrando a todos los profesionales y por ende los de enfermería.

Para enfermería la acreditación no es desconocida, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) la define como " el término que se aplica a los procesos utilizados para designar el hecho de que una persona, un programa, una institución o un producto cumplen las normas establecidas por un agente (gubernamental o no - gubernamental) reconocido como cualificado para llevar a cabo esa tarea". Es decir la acreditación se convierte en un medio que favorece la cualificación en la prestación de los servicios y por ende genera retos en la formación y en la atención que el profesional de enfermería pueda ofrecer.

La enfermera (o) incide en numerosos factores de la estructura, procesos y resultados de la atención en salud, se hace necesario establecer mecanismos de evaluación que permitan revisar, verificar y mejorar el cumplimiento de los objetivos de calidad del sistema de salud donde enfermería participa.

El buen desempeño profesional generara un impacto técnico y social; el uso eficiente de

<sup>5</sup> TERRY, George y FLANKLIN, Stephen. Principios de administración. Editorial Continental. México, 1999. Pág. 64

<sup>6</sup> TERRY, George y FRANKLIN, Stephen. Ibíd. Pág. 72

los recursos un impacto económico garantizando el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

En este sentido para lograr la acreditación de los servicios de enfermería se requiere establecer propósitos orientados: en primera instancia a mantener la calidad de la formación obtenida mediante el diseño de programas de educación continuada que garantice el conocimiento, la adquisición de habilidades, el fortalecimiento de las competencias adquiridas o permitan la adquisición de otras para favorecer una oferta de servicios con calidad técnica y humana.

En segunda instancia propiciar la calidad en la práctica profesional mediante la creación y el establecimiento de estándares e indicadores que permitan realizar comparaciones y establecer niveles de cumplimiento o no. Así mismo se debe fortalecer la investigación basada en la evidencia lo cual favorece la construcción de un cuerpo de conocimientos científicos, los cuales probados y mejorados se aplicarían favoreciendo la mejora de los cuidados que se brindan. Por otra parte es necesario desde lo administrativo contar con manuales y protocolos que orienten asertivamente el desempeño profesional.

En tercera instancia generar una cultura de calidad del día a día, fundamentada en cómo se hace, y que aspectos establecen la diferencia, de esta manera se generará un valor agregado, una cultura de servicio, el mejoramiento continuo de los procesos y un estilo diferencial de los cuidados realizados y ofertados por enfermería.<sup>14</sup>

En cuarta instancia a establecer un sistema de evaluación del desempeño que permita conocer y valorar el comportamiento laboral del personal durante un periodo dado, precisando tanto los objetivos y las metas para cada actividad, así como un programa que permita dar seguimiento y medir el desempeño del personal.

Y finalmente en quinta instancia promover la sistematización de la información de tal manera que se pueda sistematizar la atención y administración del cuidado de enfermería.

## CONCLUSIONES

La evaluación es una parte del proceso administrativo que busca determinar en qué medida se están alcanzando o se alcanzaron los objetivos propuestos y qué podría

<sup>14</sup> COSTA. Joan. Imagen corporativa en el siglo XX, el nuevo paradigma. I Congreso Iberoamericano de Comunicación Estratégica. Venezuela, 22-23 Noviembre de 2001.

hacerse para mejorar, requiere ser utilizada y aplicada en toda actividad o servicio con el fin de generar retroalimentación y mejoras en busca de la calidad.

Las transformaciones del Estado inciden para que las instituciones y personas mejoren con el fin de ser más competitivos y permanecer en el mercado. En el caso de salud la situación se hace más relevante por ofrecer servicios a las personas lo cual implica tener excelentes conocimientos, habilidades y actitudes profesionales que garanticen la atención ética, científica y responsable.

La acreditación para enfermería se convierte en una herramienta que permitirá resaltar la importante e indispensable labor que desarrolla en la prestación de servicios ambulatorios u hospitalarios. Así mismo sirve de motivador para que los profesionales de enfermería busquen estrategias que favorezcan la capacitación, fundamentación de las acciones desarrolladas y mejora de la calidad de la atención brindada.

## **BIBLIOGRAFIA**

BEHRENSSEN, Celina. Crisis y cambio: abordaje desde el Análisis Organizacional. Argentina.2001. pag 12

CONSEJO INTERNACIONAL DE ENFERMERÍA. La enfermería importa. Acreditación. 1989-2006 [ON LINE] \Documents and Settings\Auxiliar\Escritorio\ARTICULO\CIE [La enfermería importa- Acreditación] Consultado junio/06.

COSTA. Joan. Imagen corporativa en el siglo XX, el nuevo paradigma. I Congreso Iberoamericano de Comunicación Estratégica. Venezuela, 22-23 Noviembre de 2001.

DE WELSCH,HILTON & GORDON. El proceso administrativo. Ed. Prentice Hall. México.1990. pag 65

DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACION. Evaluación en el campo de la salud. Mexico. 2002. Pag 12

GAMBIN GUTIERREZ, Diego. Acreditación, certificación y homologación en enfermería. Revista enfermería Global. Ensayos y reflexiones. ISSN16956141.Numero 8. Mayo/2006. servicio de publicaciones Universidad de Murcia. España.

GONZALEZ AVILA, Manuel . Departamento de Educación, Facultad de Odontología, Universidad de San Carlos de Guatemala. Diciembre de 1998. Pag 22.

GONZALEZ JURADO, Maximo A. Discurso inaugural jornadas de presentación del Instituto Superior de acreditación para el desarrollo de la enfermería y otras ciencias de la salud. Madrid. 2000.

HOSTENCH, Antonio y HOFFMANN, Anhja. La consultoria estrategica. España. 2002. Pag 34.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Proceso de acreditación en salud. 2004. Pag 5.

KUBR, M. la consultoria de empresas: guía de la profesión. Limusa Noriega Editores. Mexico. 1993. Pag 7

MINISTERIO DE SALUD. Decreto 2309/2002. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. Santafé de Bogotá. 2002. Pag 14.

NEWMAN, William y Colabs. La dinamica administrativa: conceptos, funcionamiento y aplicaciones practicas. Editorial Diana. México. 1980.

PALACIO BETANCOURT, Diego. Ministerio Protección Social. Santafé de Bogotá. 2004.

TERRY, George y FLANKLIN, Stephen. Principios de administración. Editorial Continental. México, 1999. Pág. 64

TREJOS C, Julio León. Conceptos básicos sobre organización. Universidad de Antioquia. Medellin. 1990. Pag 32