

## ■ **Acreditación de Prestadores Institucionales en Chile**

Medwave. Año XI, No. 4, Abril 2011. Open Access, Creative Commons.

## **Modelos de acreditación**

**Autora:** Susana Pepper Bergholz<sup>(1)</sup>

**Filiación:**

<sup>(1)</sup>Gerencia Salud Consultores S.A.

**Correspondencia:** [susana.pepper@gerenciasalud.cl](mailto:susana.pepper@gerenciasalud.cl)

**doi:** 10.5867/medwave.2011.04.4971

### **Ficha del Artículo**

**Citación:** Pepper S. Modelos de acreditación. *Medwave* 2011 Abr;11(04). doi: 10.5867/medwave.2011.04.4971

**Fecha de envío:** 1/2/2011

**Fecha de aceptación:** 15/2/2011

**Fecha de publicación:** 1/4/2011

**Origen:** solicitado

**Tipo de revisión:** sin revisión por pares

## **Resumen**

En la sección Series, Medwave publica artículos relacionados con el desarrollo y discusión de herramientas metodológicas para la investigación clínica, la gestión en salud, la gestión de la calidad y otros temas de interés. En esta edición se presentan una nueva "Serie Acreditación de Prestadores Institucionales en Chile". además de dos artículos que forman parte del programa de formación en Medicina Basada en Evidencias que se dicta por e-Campus de Medwave. El artículo siguiente pertenece a la Serie "**Acreditación de Prestadores Institucionales en Chile**".

## **Introducción**

Si bien Estados Unidos es el primer país que sistemáticamente desarrolló la acreditación de hospitales, clínicas y otros prestadores de atención en salud, en la actualidad existe una importante diversidad de instituciones en otros países que tienen trayectoria y que han marcado tendencias distintas a aquella surgida en Estados Unidos; entre estos podemos señalar el modelo canadiense, el inglés, el australiano, el francés, entre otros.

En América Latina son cada vez más los países que han incorporado programas de acreditación, en general, siguiendo los grandes lineamientos que han planteado estos modelos: Chile, Colombia y Perú son ejemplos cercanos.

Analizaremos a continuación el modelo estadounidense y el canadiense.

### **Estados Unidos**

Cuenta con varios organismos que efectúan evaluación de calidad y acreditación de prestadores; todas ellas entidades privadas.

La más conocida por ser la pionera en este tema y además porque tiene una división encargada de la acreditación internacional, es la "*Joint Commission*" (Comisión Conjunta). El programa internacional surgió en 1999 y utiliza estándares hospitalarios consensuados y

uniformes que marcan expectativas alcanzables de estructuras, procesos y resultados. El proceso de acreditación se acomoda y rediseña en forma tal de respetar la legislación y cultura del país en que se realiza.

Se estructuran los estándares con sus respectivos indicadores, agregando además el fundamento del porqué un determinado estándar es importante, los aspectos en que influye, etc., de forma tal de permitir al evaluado una visión muy cercana de la importancia del aspecto en cuestión que está siendo evaluado.

Desde el punto de vista metodológico, se hace mucho énfasis en la preparación previa del establecimiento para el proceso, lo que es en sí un aporte a la calidad: se seleccionan los materiales que serán pedidos, las respuestas a las consultas y todo aquello que permita que un determinado aspecto sea objetivamente evaluado.

### **Canadá**

El organismo a cargo de esta labor es el "*Canadian Council On Health Services Accreditation*". Esta organización incorpora una serie de otros servicios de prestaciones de salud a sus programas de acreditación, como centros de rehabilitación, centros de atención en salud mental y otros que corresponden más bien a especialidades y centros ambulatorios y no sólo a hospitales.

El grupo de evaluadores es personal que trabaja en el sector salud, que se desplaza de su lugar de trabajo a otro

sector o provincia para realizar la evaluación. Son aproximadamente 350 personas en Canadá; participan en programas de capacitación y evaluación, mejorando en forma permanente sus competencias para realizar su labor como acreditadores.

### El proceso se divide en dos partes:

1. **Auto evaluación:** la acreditación es una comparación detallada de los servicios de una organización y su forma de operar en relación a estándares nacionales. En esta primera etapa la organización interesada mide el grado de cumplimiento en estos estándares, especialmente en áreas que luego serán examinadas durante la segunda etapa, referidos a cuidados del paciente y la entrega de los cuidados, prácticas en el manejo de la información, recursos humanos y su gestión, la dirección de la organización y el manejo del entorno.
2. **Revisión de pares** (evaluación externa): esto se refiere a la evaluación que realizan pares que laboran en otras instituciones y hacen el proceso de acreditación propiamente tal. Utilizan los mismos estándares nacionales para evaluar en forma independiente sus resultados y niveles de cumplimiento. Durante su visita, estos evaluadores se entrevistan con un amplio espectro de funcionarios de la institución: directivos, médicos, personal administrativo, de recursos humanos, pacientes,

familiares entre otros, con quienes comparten información y experiencias.

### Los resultados de la acreditación y las recomendaciones:

Los hallazgos de la evaluación son resumidos en un reporte escrito que se focaliza en las debilidades y fortalezas de la institución. Las recomendaciones se realizan para que la organización desarrolle planes para el mejoramiento de las áreas más débiles y la mantención de aquellas que son fortalezas.

Los estándares utilizados son desarrollados a partir de la consulta con profesionales de salud de múltiples ámbitos a lo largo del país. Actualmente el programa de acreditación cubre las siguientes áreas:

- Cuidado de agudos.
- Daño cerebral agudo.
- Tecnología para asistencia reproductiva.
- Cuidados en cáncer.
- Salud comunitaria.
- Centros de atención para adicciones.
- Sistemas de salud.
- Cuidados domiciliarios.
- Cuidados de larga estancia.
- Salud mental.
- Rehabilitación.



Esta obra de Medwave está bajo una licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 3.0 Unported. Esta licencia permite el uso, distribución y reproducción del artículo en cualquier medio, siempre y cuando se otorgue el crédito correspondiente al autor del artículo y al medio en que se publica, en este caso, Medwave.