

Sistemas de Gestión Integrados en el sector salud para la optimización de la calidad en el Departamento del Atlántico

Integrated management systems in the health sector for optimization of quality in the Department of Atlántico

Resumen

Hoy por hoy, los sistemas de calidad se han convertido en una plataforma de proyección y crecimiento para todos los entes productivos. No obstante, la gran acogida de normas como la ISO 9001, se hace necesaria la incorporación de nuevas herramientas que permitan renovar estrategias empresariales y dar respuestas oportunas a nuevos requerimientos en cuanto a calidad, medio ambiente y seguridad, y salud en el trabajo. Por lo anterior, pensar en la implantación de un Sistema de Gestión Integrado (SGI), se ha convertido para las organizaciones en una solución práctica y acertada para optimizar la calidad en todos sus niveles. A continuación, se realizará una revisión documental de las normas que se vienen combinando para dar paso a los SGI y también aspectos relacionados con la acreditación en entidades de salud en el departamento del Atlántico.

Palabras Claves: Sistema integrado de gestión, acreditación, competitividad, sector salud, organizaciones.

Abstract

Today, quality systems have become a projection and growth platform for all the productive entities. Despite the great acceptance of standards such as ISO 9001, it is necessary to incorporate new tools that enable us to renew business strategies and provide timely responses to new requirements in terms of quality, environment and safety and health at work. Therefore, to think about the implementation of an Integrated Management System (SGI) has become for organizations a practical and successful solution in order to optimize quality at all its levels. Next, a documentary review will be made of the rules that are being combined in order to give way to the SGI and also aspects related to accreditation in health entities in the Department of Atlántico.

Key Words: Integrated management system, accreditation, competitiveness, health sector, organizations.

Hugo Hernández Palma

Universidad del Atlántico.
Ingeniero Industrial, Especialista en Estudios Pedagógicos, Magister en Sistema de Gestión. Docente Programa de Administración de Empresas. Contacto: hugoghernandezpalma@gmail.com

Licencia Creative Commons
Atribución-CompartirIgual
4.0 Internacional



RECIBIDO:

12 de julio 2016

ACEPTADO:

3 de septiembre de 2016



INTRODUCCIÓN

En los años recientes el interés por las teorías de renovación empresarial y de calidad ha ido en aumento. Esta tendencia puede explicarse como una necesidad de innovación y adquisición de nuevos mecanismos, para dar respuesta a exigencias cada vez mayores en todos los mercados, entornos o ambientes empresariales (Atehortúa, 2008).

Uno de los mecanismos de mayor acogida y consolidación es el relacionado con las normas de calidad. El concepto de calidad a nivel universal se ha cimentado básicamente en tres grandes parámetros: satisfacción del cliente, mejora continua y relación con partes interesadas (Camisón, Cruz, & González, 2007). Este concepto, sin embargo, ha sido susceptible de análisis y nuevas asociaciones conceptuales, que buscan establecer un escenario más amplio e integral que permita a las organizaciones abarcar todos los procesos en igualdad de condiciones y es ahí donde aparecen los Sistemas de Gestión Integrados (SGI), la cual es una herramienta estratégica que busca facilitar a las organizaciones la planificación, monitoreo y retroalimentación constante, de una política de calidad establecida (Castillo, & Martínez, 2010). Este sistema, tiene por fin proporcionar los elementos necesarios para direccionar las actividades de cualquier organización, de manera proactiva e interactiva con un entorno de permanente cambio y renovación.

En esencia, los SGI promueven el ciclo Deming (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), como una dinámica de ágil aplicación, que deriva en enormes beneficios en todos los niveles empresariales, y que puede ser acogida de manera integral por entidades de cualquier tipo de actividad productiva (Fontalvo, 2008). La principal característica de los SGI radica en la unificación o consolidación de los lineamientos esenciales, lo que facilita que los esfuerzos y recursos invertidos por toda organización sean utilizados de manera inteligente con un mismo enfoque, pero con varias orientaciones (Castillo, & Martínez, 2010).

A continuación se realizará una revisión literaria de los conceptos relevantes a tener en cuenta por entidades del sector salud en el departamento del Atlántico, que pueden servir de referencia en los procesos de optimización de la calidad.

Proceso de integración de los sistemas de gestión de la calidad

Al iniciar el análisis de los diferentes sistemas de calidad que pueden contribuir con la optimización de las actividades productivas, se encuentra que tres aspectos se posicionan hoy día como determinantes de calidad en cualquier escenario:

- Satisfacción del cliente
- Seguridad y Salud de los trabajadores
- Impacto en el medio ambiente

En la medida que los tres aspectos citados, logran gestionarse de manera oportuna, se puede estar abriendo paso a un entorno de aseguramiento de calidad, que permita no solo incrementar la productividad, sino también responder de manera eficiente a las demandas de un mercado específico (Martínez, 2011).

Al tomarse como base los referentes anteriores, se han originado las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, las que guardan como coincidencia según Cortés (2010), los siguientes enunciados:

- *Compromiso y liderazgo de la dirección:* Sugiere que solo con una dirección organizada y comprometida es posible lograr el éxito en cualquier estrategia que se emprenda (Martínez, 2011).
- *Mejora continua:* Indica que los sistemas y actividades empresariales, deben renovarse de manera ágil y permanente y características como la innovación, deben considerarse de importancia o relevancia constante (Cortés, 2010).
- *Acciones preventivas y no correctivas:* Se enfoca en actuar antes y no después, prevenir, anticipar o gestionar oportunamente; es una de las claves que deben incorporarse para posibilitar que los procesos y actividades tengan mejor desempeño en cualquier actividad (Martínez, 2011).
- *Indicadores o medidores:* Delimita la necesidad de contar con sistemas de medida que promuevan evaluar los alcances y desempeños obtenidos en ciertos períodos de tiempo (López, 2008).

- *Partes involucradas*: Afianza la idea de integrar todos los actores de una organización, como gestores de las actividades, cambios, mejoras y renovaciones (Much, 2008).

Beneficios de implantar un Sistema de Gestión Integrado

Para tomar la iniciativa de implantación de un SGI, cualquier entidad requerirá evaluar previamente las ventajas más representativas de este tipo de proceso, por lo cual se mencionan a continuación aspectos relevantes que autores como Atehortúa (2008) han propuesto:

- Reducción de costos en el proceso de implementación, revisión y certificación, pues al consolidar todos los aspectos en un solo sistema, los mismos recursos se utilizan para tres programas o normas, lo que posibilita un ahorro sustancial (Martínez, 2011).
- El sistema de auditoría y seguimiento es más dinámico y permite un despliegue contundente y práctico. Al tener un sistema único, la administración se hace más ágil lo que impulsa a las organizaciones a una acogida eficiente y sostenible (Fontalvo, 2008).
- Incremento del nivel de creatividad e innovación, ya que tanto procesos como funcionarios cuentan con espacio para desarrollo de dinámicas estratégicas (Cortés, 2010).
- Se simplifica el manejo de la documentación, lo que estimula la transparencia, practicidad y cumplimiento de los requisitos (Martínez, 2011).

Sistemas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo

Para toda entidad del sector salud siempre será representativo para generar confianza y transparencia a sus usuarios o clientes, el poder contar con certificaciones y acreditaciones de calidad en sus procesos organizacionales (Ortega et Al., 2015). Este tipo de garantías, no solo impulsan la productividad, sino que además proyectan la competitividad, en medio de un entorno cada vez más exigente. Cuando una entidad acude a los procesos de certificación o acreditación, envía un mensaje contundente a sus usua-

rios, de compromiso y responsabilidad frente a la prestación de servicios (Hernández, 2011).

Sistema de gestión de calidad ISO 9001

Esta norma se considera la de mayor acogida e implementación a nivel global, su objetivo se ha fundamentado en llevar a las organizaciones mecanismos de fácil adopción para generar en el corto, mediano y largo plazo, cambios relevantes que deriven en el mejoramiento de los procesos y, por ende, de los resultados empresariales (Díaz, 2012). La primera versión de la Norma ISO se dio a conocer hacia 1987, y a partir de esa fecha se han hecho renovaciones o actualizaciones en su forma (Cortés, 2010), pero su esencia se conserva prácticamente igual, como se ilustra en la Gráfica 1, a continuación.

Gráfica 1. Enfoque ISO 9001



Fuente: (International Organization for Standardization)

Este enfoque por procesos ha resultado muy útil en la práctica; entre las ventajas más destacables, según Díaz (2012), se cuentan las siguientes:

- Facilita a la alta dirección, herramientas dinámicas para gestionar los procesos de manera oportuna.
- Establece responsabilidades para todos los actores: procesos y personas.
- Se gestionan las debilidades con un mensaje positivo a todos los integrantes, externos e internos.
- Se reducen los costos de inversión, implementación y control.
- Promueve la revisión y mejora continua.
- Estimula el servicio y la innovación.
- Permite la gestión de no conformidades o incumplimientos de manera ágil.

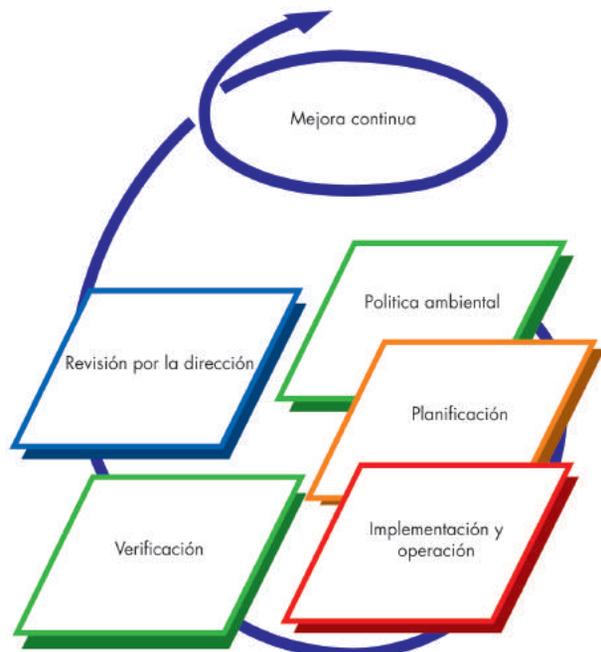
Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001

Este estándar que se dio a conocer hacia 1996, nace como respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones de observar, controlar y gestionar el impacto ambiental de su actividad (López, 2008).

La norma recoge los aspectos necesarios para promover la conciencia en el uso de recursos naturales y establece compromisos que tienen por propósito prevenir todas las afectaciones posibles y atender aquellas que se generen por ocasión del objeto social empresarial (Martínez, 2011). Este tipo de lineamientos se han hecho necesarios por la gran preocupación que viene generando a nivel organizacional los daños que se puedan presentar en entornos naturales, los cuales al no ser gestionados de manera oportuna pueden contribuir con el deterioro de los recursos comunes que son responsabilidad de todos (Castillo, 2012).

Los principios primordiales de la ISO 14001, según Castillo (2012), se observan a continuación en la Gráfica 2.

Gráfica 2. Lineamientos ISO 14001



Fuente: (International Organization for Standardization)

Como se ilustra, el esquema de ISO 14001 incorpora al escenario de aplicación aspectos como:

política ambiental, planificación y verificación, lo que facilita el cumplimiento del objetivo esencial de la norma misma (Díaz, 2012); los beneficios más relevantes a resaltar son:

- Gestión oportuna de los impactos al medio ambiente, lo que contribuye con el cumplimiento de lineamientos nacionales e internacionales en el tema.
- Reducción de costos y conciencia aplicada a la utilización de insumos, como parte de las políticas medioambientales.

Sistema de Gestión de Salud Seguridad Ocupacional OSHAS 18001

Esta innovación en el plano de normas y estándares se ha centrado en la gestión del recurso más importante para toda entidad: el recurso humano (Munch, 2008).

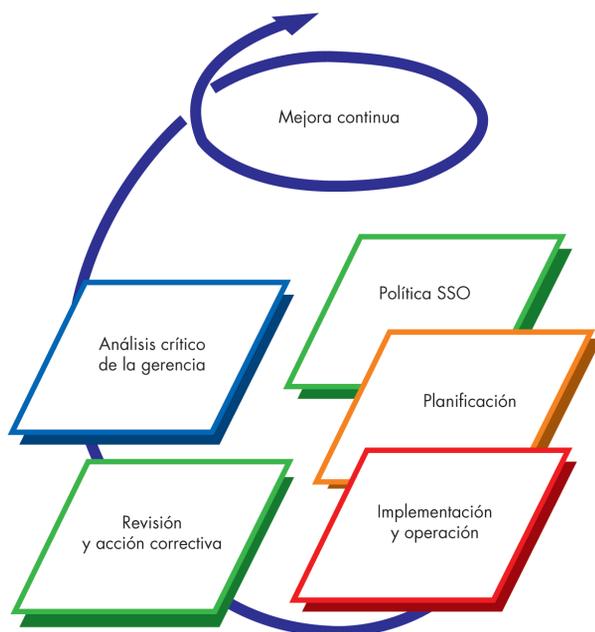
Al reconocer que los aspectos como productividad y competitividad dependen directamente del bienestar de cada individuo, se insertó al mapa de normas un compendio integral que permita asegurar que tanto empleados como vinculados a la actividad corporativa cuenten con las garantías necesarias para prevenir accidentes y enfermedades (Díaz, 2012).

El sistema de gestión busca -como aspecto fundamental- brindar a los procesos instrumentos de protección que contribuyan con la disminución de accidentes y enfermedades, y en caso de no poder evitarse, promuevan que las afectaciones sean controladas en la máxima expresión. (Robbins et Al., 2013).

Estas consideraciones no solo incentivan la reducción de costos al aminorar incapacidades y ausentismos, sino que también promueve en las organizaciones el cumplimiento de normativas laborales, tanto nacionales como globales.

A continuación, en Gráfica 3 se detallan los preceptos de este estándar.

Gráfica 3. Principios de OSHAS 18001



Fuente: (International Organization for Standardization)

Al analizar los componentes diferenciales de esta norma, se tienen aspectos como: política de seguridad y salud ocupacional (SSO), análisis crítico de la gerencia y revisión y acción correctiva, los que han adoptado un papel protagónico (Cortés, 2010). Las mejoras más distintivas que se esperan alcanzar son las siguientes:

- Escenarios de trabajo, seguros y ajustados a requerimientos legales.
- Cultura de prevención para la reducción de riesgos, enfermedades y otros.
- Interacción de partes involucradas en la gestión integral del bienestar.

Sistemas de acreditación a nivel nacional e internacional

Esta corriente de sistemas y certificaciones se enfoca en el establecimiento de procesos y normativas que garanticen a usuarios de los sistemas de salud, que centros de salud hayan sido evaluados y normalizados bajo los requere-

mientos de calidad, brindando tranquilidad, confianza y seguridad (Llinás, 2010).

Los sistemas de acreditación se dieron a conocer por primera vez en 1917, y surgieron como un conjunto de directrices que buscaban garantizar por parte de las entidades prestadoras de servicios de salud en EE.UU el cumplimiento de lineamientos básicos que aseguraran la calidad y permitieran identificar entidades confiables de aquellas que prestaban servicios deficientes (Silva, 2009). Estas directrices han ido renovándose y hoy se conocen internacionalmente, a través de varios estándares de acreditación.

Joint Commission

Esta agencia o ente de control no gubernamental, es conocido como una organización independiente, sin ánimo de lucro que se ocupa de avalar o certificar a entidades del sector salud en diversos países (Jiménez, Borrás y Fleitas, 2006).

Sus parámetros o preceptos, se enfocan en evaluar que los procesos, actividades y demás interacciones organizacionales se ajusten a un compendio de normas que han establecido y denominado como “buenas prácticas” en el sector salud (Noguera, Portillo, & Hernandez, 2014). Actualmente, esta entidad cuenta a nivel internacional con más de 20.000 instituciones avaladas, lo que refleja el nivel de confianza y buen nombre de esta organización (Infante, Mata y López, 2000).

Instituto Técnico para la acreditación de establecimientos de salud ITAES

Esta corporación de origen argentino, se abre paso en el año de 1994, adoptando los lineamientos de la OPS (Pan American Health Organization, 2001). Su cobertura no solo se da en Argentina, su reconocimiento es muy amplio y hoy día, certifica entidades de salud de toda Latinoamérica (Insua, O'Donnell & Bonet, 2010).

Su enfoque internacional, se ha cimentado en la revisión en los avances y progresos de los sistemas de calidad y la forma como las entidades, buscan en su interior la promoción de los aspectos humanos, científicos y organizacionales (Jiménez Coronado, 2016).



Sistema único de acreditación – Colombia

Esta iniciativa implementada en Colombia a partir del 2002, reúne un conglomerado de normas, procedimientos y herramientas que se consideran de aplicación voluntaria y que derivan en ambientes de calidad, confiabilidad y alta competitividad en las entidades de salud del territorio nacional (Llinás, 2010).

La dinámica propuesta por este sistema se basa en alcanzar niveles de calidad superiores a los esperados y que estos sean valorados por entidades designadas por el Estado, como la Superintendencia Nacional de Salud.

Los enfoques más específicos están en los procesos de prestación de servicios de cada una de las modalidades de entidades de salud, que se clasifican en Colombia, así: Hospitales, Clínicas, Centros de salud, EPS, IPS, Laboratorios y Ayudas diagnósticas (Caballos, Betancur Villegas, & Betancur Villegas, 2014).

Este sistema contempla la auditoria y seguimiento interno, como un mecanismo dinámico de mejoramiento que proyecta las entidades a niveles de crecimiento y optimización, ajustados los requerimientos del usuario de hoy. Estas concepciones guardan trazabilidad con los lineamientos internacionales y se estima que en Colombia al menos el 50% de las entidades de salud han iniciado proyectos y acercamientos para lograr la acreditación (Llinás, 2010).

En la actualidad esta acreditación viene siendo liderada por ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación) y los resultados han superado las expectativas que se tenían de manera preliminar, aunque se estima que es mucho el trabajo por realizar para concientizar y sensibilizar las entidades, con referencia a la importancia de esta acreditación (Nápoles Rojas, Moreno Pino, Arteta Peña, Steffanell De León, & Tapia Claro, 2013).

CONCLUSIONES

El Sector Salud en el departamento del Atlántico está pasando por un momento de renovación y cambio, que demanda la incorporación de nuevas

estrategias y herramientas a nivel organizacional. De hecho, dentro de las opciones con que se cuenta, se observan los sistemas de calidad y acreditación que tanto a nivel nacional como internacional promueven la elevación de los estándares de calidad, en las actividades de prestación de servicios y garantizan que los retos y exigencias de la actualidad, se asuman con un alto compromiso y responsabilidad (Martínez, 2011).

Bajo las premisas anteriores, se encuentra que los sistemas de calidad (ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001) pueden integrarse, facilitando a las entidades de salud realizar un esfuerzo inteligente y completo donde se combinen aspectos de calidad, medio ambiente y seguridad, además de salud a nivel ocupacional. Este tipo de enfoque, permite maximizar el uso de los recursos, reducir costos y generar estrategias más competitivas de fácil acogida y sostenibilidad en el tiempo (Munch, 2008).

Por otra parte, los sistemas de acreditación se han convertido en una invitación voluntaria que se realiza a los establecimientos de salud, y que tiene por objeto promover en las organizaciones los cambios o ajustes necesarios, para brindar a los clientes garantías en todos los procesos y llevar la calidad a un plano de optimización total (Cortés, 2010).

Referencias

- Atehortúa, F. (2008). Modelos de Gestión y Sistemas de gestión integral: Una sola gestión, un solo equipo. Universidad de Antioquia, pp. 14-63.
- Caballos, F., Betancur Villegas, J. P., & Betancur Villegas, J. D. (2014). Simulación Discreta Aplicada a los Modelos de Atención en Salud. Investigación e Innovación en Ingenierías, 2(2), 10-14. doi:10.17081/invinno.2.2.2045
- Camisón, C., Cruz, S. & González, T. (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson. Prentice Hall.
- Castillo, D. M. (2012). Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistema. Bogotá: Icontec.

- Castillo, D. M., y Martínez, J. C. (2010). Enfoque para combinar e integrar la gestión de sistemas. ICONTEC.
- Cortés, J. (2010). Arquitectura Empresarial. Una visión general. En: Revista de Ingenierías. Universidad de Medellín, 9(16), 110-111. ISSN 1692-3324.
- Díaz, R. C. (2012). Marco de referencia para auditorías integrales de sistemas en las mypimes colombianas. *Gestión Social*, 5(1), 15-29.
- Fontalvo, T. (2008). Sistemas de Gestión de Calidad. El método: Enfoque Sistémico Convergente de la Calidad E.S.C.C. Corporación para la Gestión del Conocimiento, Asesores del 2000, 293-321.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Revista Escenarios*, 9(1), 38-51.
- Infante, A., Mata, I. & López, D. (2000). Reforma de los sistemas de salud en América Latina y el Caribe: situación y tendencias. *Rev. Panam Salud Pública*. 8(1/2), 13-20.
- Insua, I., O'Donnell, C., y Bonet, F. (2010). Diagnóstico de situación de la investigación para la salud en los Ministerios de Salud de la Nación y de las Provincias. *Revista Argentina de Salud Pública*. Sept, 1(4), 32-36.
- Jiménez Coronado, A. M. (2016). Estrategia de competitividad y emprendimiento, una revisión de la literatura. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 4(2), 72-118. doi:10.17081/invinno.4.2.2492
- Jiménez, P., Borrás C., Fleitas, I. (2006). Accreditation of diagnostic imaging services in developing countries. *Rev. Panam Salud Pública*. 2006; 20(2/3), 104-12. Consultado de: <https://goo.gl/UyW6LW>
- López Carrizosa, F.J. (2008). El sistema de gestión integrado. Bogotá D.C. Icontec.
- Llinás, A. (2010). Evaluación de la calidad de atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. *Salud Uninorte. Barranquilla (Col.)* 2010; 26(1), 143-154.
- Martínez, R. (2011). Modelos para la implementación de la gestión de la calidad total en las pymes latinoamericanas. *Gestión y Gerencia*, 5(1), 68-86.
- Münch, L. (2008). Calidad y mejora continua: principios para la competitividad y la productividad. México, D.F.: Trillas.
- Nápoles Rojas, L. F., Moreno Pino, M. R., Arteta Peña, Y. C., Steffanell De León, I., & Tapia Claro, I. I. (2013). ¿Cómo documentar un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001? *Ingeniare*, 2(15), 115-123.
- Noguera, J., Portillo, N., & Hernandez, L. (2014). Redes Neuronales, Bioinspiración para el Desarrollo de la Ingeniería. *Ingeniare*, 9(17), 117-131. Consultado de <https://goo.gl/Ln3uwZ>
- Organización Panamericana de la Salud (2001) -OPS-Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPPEN), División de Desarrollo de Sistemas y Servicios de Salud, Programa de Organización y Gestión de Sistemas y Servicios de Salud. *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería*; 2001
- Ortega, J., Hernández, H., Mariano, H. & Herrera, A. (2015). Calidad Estratégica en los Servicios de Salud, Centro de investigación y proyectos (CINPRO) Corporación Universitaria Latinoamericana.
- Robbins, S., Judge & Timothy (2013). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson, p. 752-780.
- Sampaio, P., Saraiva, P. & Guimaraes, A. (2008): «ISO 9001 certification research: questions, answers and approaches», *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26 (1), 38-58.
- Silva, M. (2009). Sistema único de salud: la experiencia brasileña en la universalización del acceso a la salud. [Art. Simposio: Aseguramiento Universal] *Rev. Perú Med. Exp. Salud Pública*. 26(2), 251-57. Consultado de: <https://goo.gl/aQsbXw>



