

Necesidad del desarrollo de incentivos para la acreditación en salud

Por: **Carlos Édgar Rodríguez H. Md.**,
Director de Acreditación en Salud, ICONTEC.

El desarrollo del Sistema Único de Acreditación en Salud debe incluir la discusión sobre el tipo de incentivos que es posible promover, tanto para impulsar la participación de las instituciones en el sistema, como para definir los beneficios de diferente tipo, a los cuales accederían aquellas entidades que logren la distinción.

Es posible, para fines de ilustrar la situación, dividir los incentivos posibles, en por lo menos tres grupos: en primer término, aquellos relacionados con el desarrollo en diferentes ámbitos, obtenido por la organización, como consecuencia de la decisión y el desarrollo de las actividades tendientes a obtener el propósito de la acreditación; en segundo lugar aquellos incentivos relacionados con el prestigio obtenido con el reconocimiento, y en tercer lugar, un cúmulo de posibilidades de incentivos, que dependen mucho de las fuerzas del mercado, de la capacidad de los gobiernos para impulsar la acreditación dado que confían en su filosofía y en su capacidad para introducir cada vez mayores niveles de calidad en el sistema de salud, entre otros factores. En esta última línea también se pueden incluir decisiones de diferente nivel que contribuyan a que los usuarios conozcan las ventajas de las entidades acreditadas.

En ese orden de ideas, comencemos por señalar los principales incentivos asociados con el desarrollo mismo de la organización. Es importante resaltar la decisión misma de iniciar el proceso de preparación para la acreditación, que como es sabido implica a la Junta Directiva y a los altos niveles de la organización. Sin un consenso sobre este punto, es difícil llevar a buen término el objetivo. El incentivo aquí, es la fuerza que impulsa a toda la entidad hacia un fin benéfico para todos, especialmente para los usuarios. Los conocidos efectos del modelo de acreditación sobre la reducción de costos asociados con la no calidad, la reducción de riesgos para el usuario, dados los esfuerzos ordenados en el mejoramiento continuo de las condiciones de seguridad en la atención, la disminución potencial en el número de demandas asociadas con mala práctica, entre otros, son factores motivadores, sobre los cuales se debe insistir permanentemente, pues constituyen un factor intrínseco de alto potencial, que en sí mismo es, en nuestra opinión, el principal incentivo.

A estos elementos se deben agregar, varios resultados de gran importancia: la herramienta propone la conformación de grupos de autoevaluación relacionados con cada bloque de estándares: Asistenciales, Direccionamiento, Gerencia, Ambiente físico, Recursos Humanos, Sistemas de Información y para el caso de las aseguradoras, además, los propios de su función por ejemplo, Afiliación, registro, recaudo, acciones permanentes en el tiempo etc. Este punto es vital para motivar el trabajo en equipo y fomentar el liderazgo. La revisión de los estándares y la comparación de la realidad institucional con los mismos, se convierte en una gran oportunidad para promover el trabajo articulado de diferentes dependencias.

Los esfuerzos para llegar a consensos sobre la calificación, promueven el conocimiento de la propia organización y el alcance del estándar. El desarrollo de planes de mejoramiento a partir de la realidad encontrada, se convierte en un estímulo para que las inversiones que se van a realizar, se centren en actividades que beneficien sobre todo a los usuarios.

Con frecuencia, los equipos de trabajo aprenden en este proceso la importancia de articular sus esfuerzos y la organización avanza notablemente en términos de su cultura, especialmente en un reconocimiento obvio, pero necesario: la información al usuario, el respeto de su dignidad, la privacidad, son factores claves de cara a una atención integral y humanizada que soporte todos los aspectos técnicos. El justo equilibrio entre las diferentes dimensiones de la calidad (técnico-científica, interpersonal, administrativa, relaciones de pago) y la profundización en el sentido de aplicación ordenada al cumplimiento de los diferentes atributos de la calidad (seguridad, oportunidad, accesibilidad, información, etc.) constituye un logro mayor y uno de los incentivos más importantes de la acreditación. La herramienta conduce a la organización a mirar al usuario en forma integral, desde el contacto inicial hasta después de su egreso. En el caso del aseguramiento refuerza el objeto social de definir con precisión un modelo de atención que fomente el autocuidado, promueva la salud, prevenga la enfermedad y avance en agregados de valor. Una vez definidas estas directrices, es difícil volver atrás y el proceso se convierte realmente en un mecanismo de mejoramiento continuo de la calidad, que cada vez genera retos más interesantes y motivadores.

Una fuerza vital del proceso que constituye un gran incentivo para el crecimiento de las organizaciones es la posibilidad de iniciar comparaciones con las mejores prácticas, dentro de la propia organización y verificar los mecanismos que algunas áreas o grupos de autoevaluación utilizaron para obtener mejores resultados. Esto es cierto en el interior de la institución en sus diferentes grupos, entre sucursales o sedes en diferentes espacios y también para la comparación con las mejores organizaciones. Los ejercicios de aproximación que diversas entidades están haciendo en el momento, a aquellas que ya han obtenido la acreditación en Colombia, se convierten en un ejemplo de apertura en la búsqueda de las mejores prácticas, con notables beneficios para todos. El intercambio de información debe constituir una premisa del proceso. Las instituciones más avanzadas deben constituirse en centros demostrativos, lo cual redundará en beneficio de los usuarios y acrecienta la moral de la entidad que asume el liderazgo. No debe temerse, el compartir de experiencias, pues los retos de calidad son crecientes y la gradualidad del modelo implica que cada vez habrá mayor exigencia en los estándares.

En relación con el segundo grupo de incentivos, es decir, los relacionados con el prestigio generado por el reconocimiento, debe decirse en primer lugar que las instituciones que busquen éste, como su principal factor motivador, cometen un grave error. Debe recordarse que la Acreditación es una herramienta de medio, para la búsqueda de un fin: el cumplimiento de estándares superiores de calidad. Considerar que el reconocimiento es la esencia, no sólo es una inversión del valor

profundo de la acreditación, sino que puede generar efectos perversos sobre la moral y la cultura de las organizaciones. Enfrentados a esta incongruencia, los colaboradores optarán por servir a la forma, más que al fondo, con lo cual se pierde tiempo valioso, en el desarrollo cultural y se genera un precedente negativo, que posiblemente sea difícil de romper, cuando la entidad asuma con la profundidad debida el proceso.

Sin duda, el incentivo de prestigio está planteado en el Sistema Único de Acreditación Colombia; para tal fin se incluyen en el desarrollo del modelo, derechos de uso del logo de acreditación en salud, se definen mecanismos para la publicidad del certificado obtenido y se plantea la inclusión de las entidades acreditadas en los *ranking* que desarrollen los diferentes organismos (en particular el Ministerio), para distinguir aquellas que tengan el mayor reconocimiento de calidad posible en el país. Para contribuir en esta intención, es de singular importancia, que el organismo acreditador, demuestre plena competencia técnica, intachable ética y una alta dosis de neutralidad, transparencia, confidencialidad y autonomía, entre otros principios. El enfoque dado a las exigencias para la conformación del grupo de evaluadores y el alto nivel, jerarquía e independencia de la Junta de Acreditación, constituyen elementos distintivos de nuestro modelo, que deben ser resaltados y mantenidos, como garantía del alto nivel de exigencia de la acreditación, pues constituyen en sí mismos un gran incentivo para las instituciones. Es claro que el incentivo de prestigio requiere a la vez de una amplia difusión sobre la filosofía de la acreditación y el significado de su obtención. En este punto es necesario que la difusión alcance a los usuarios de los servicios de salud, es decir, a toda la sociedad, tarea que corresponde a todas las autoridades e instituciones interesadas y no solamente al organismo acreditador.

Los mecanismos de información sobre indicadores de calidad que distinguen a las instituciones acreditadas constituyen un tema de vital importancia, de cara a la información al público y las propias instituciones tanto prestadoras de servicios como aseguradoras. El desarrollo del nuevo sistema de información sobre la protección social deberá incluir los elementos que permitan hacer estas distinciones y colocarlas al alcance del público.

En cuanto al tercer grupo de incentivos, mucho se ha discutido sobre las ventajas y desventajas de establecer incentivos de tipo económico para las instituciones acreditadas. La experiencia de los programas voluntarios, especialmente en Norteamérica, permite afirmar que se requiere algo más que incentivos de prestigio. Es importante apreciar el valor económico y comercial del proceso y sus implicaciones financieras. Sobre el particular y aunque no hay aun un consenso, parece clara la necesidad de introducir incentivos específicos de tipo económico. Las vías posibles son múltiples y deberían mirarse con menos recelo, especialmente si se tiene credibilidad en la herramienta. Los mecanismos pueden ser los relacionados con los sistemas de pago, por ejemplo tarifas diferenciales, o unidades de pago por capitación diferenciales. En el primer caso ya se ha avanzado en introducir algún diferencial en las tarifas planteadas en el manual tarifario que el Gobierno Nacional debe expedir, en el segundo, valdría la pena

tener en cuenta que el sistema ha establecido diferenciales de UPC por zonas geográficas o grupos etareos entre otros, por lo cual no está fuera de contexto pensar en esquemas similares para aquellos que obtengan la acreditación.

En este grupo de incentivos se deben incluir además todas las posibilidades de financiación, cofinanciación y apoyo de las entidades gubernamentales que recompensen a las organizaciones que logran altos niveles de desempeño con base en el cumplimiento de los estándares. En nuestro caso es fundamental, asociar la asignación de recursos, por ejemplo, los destinados al ajuste institucional, con compromisos en el ámbito de calidad, que bien podrían tener como meta la acreditación. Comunicar este tipo de decisiones e incluirlas en los postulados de los planes de Gobierno en todos los niveles de la administración pública, contribuirá a promover realmente la calidad en el sector. No debe olvidarse que si bien la acreditación tiene un carácter voluntario, las decisiones del Estado, en relación con temas como contratación, pueden modificar en el futuro el interés de las entidades por acreditarse. En el caso de Colombia, podría ser llamativo evaluar las posibilidades de introducir esquemas de prioridad en las decisiones de asignación de recursos sobre la base del cumplimiento de parámetros superiores de calidad demostrados.

En cuanto a los mecanismos de contratación y en general a las relaciones entre prestadores y aseguradores, para unos y otros el modelo de acreditación podría convertirse en un mecanismo para generar confianza, reducir los excesivos trámites y facilitar que en los diferentes niveles el flujo de recursos sea más sencillo y rápido. Este incentivo puede ser de mucho interés en el caso colombiano, habida cuenta del enorme desgaste actual por excesos de transacción.

A estos mecanismos netamente financieros se pueden introducir otros incentivos, por ejemplo, los relacionados con ventajas en el mercado para quienes se acrediten, algunas de las posibilidades en esta línea son la inclusión, por derecho propio, en el portafolio de servicios de las aseguradoras de las instituciones acreditadas, de tal forma que el principio de libre elección opere y los usuarios soliciten ser atendidos en aquellas instituciones de la red ofrecida que cumplan requisitos superiores. El beneficio directo tendría que ver con los ingresos generados por la ventaja que supone atraer pacientes. Este incentivo requiere un consenso entre unos y otros sobre su significado.

Otras alternativas de incentivos para la acreditación que deben tenerse en cuenta, incluyen la reducción de costos de pólizas de responsabilidad civil para profesionales de la salud y en general para toda la institución, partiendo de la base de que una entidad acreditada, reduce en forma ostensible los riesgos para los usuarios. Por otra parte, el reconocimiento de la acreditación para entidades de formación, tiene una connotación de estatus que se convierte en incentivo, sobre todo si a la vez, se corresponde con un reconocimiento similar del sector educativo. La alineación de los estándares asistenciales con los educativos, constituye sin duda una acción futura de gran interés para las instituciones del

sector. En esa misma línea, los estímulos de tipo académico, por ejemplo becas, acceso a crédito educativo, recursos para investigación entre otros, podrían asociarse en forma directa o indirecta a la acreditación, motivando con ello un impulso a la calidad de las organizaciones.

Si se tiene en cuenta que la acreditación incluye y excede los estándares de habilitación (requisitos obligatorios), es posible que el Estado considere la posibilidad de exención de inspección reguladora, para aquellas instituciones que logran la acreditación y permanecen a lo largo del tiempo en dicho estatus. Este incentivo constituye un parte del Estado sobre la credibilidad en el proceso y de hecho un incentivo que reduce costos y repeticiones innecesarias de procesos.

Como se ve, existen diferentes posibilidades para introducir incentivos en la acreditación en salud. En este momento de debates en el congreso, que buscan fortalecer el sistema general de seguridad social en salud, bien valdría la pena considerar estos elementos, de tal forma que se impulse en forma definitiva la competencia por la calidad.