

## **ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN PARA LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD AMBULATORIAS**

En el último año el Sistema de Acreditación de Salud en Colombia ha experimentado un notable desarrollo que con base en el principio de la gradualidad, hace de la acreditación en salud, un instrumento de mejoramiento continuo cada vez más exigente. En la resolución 1445 del 8 de mayo del 2006, reglamentaria del decreto 1011 del 3 de abril de 2006, se expidieron los estándares para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias, las cuales cuentan ahora con estándares específicos que permitan evaluar su gestión y mejora de la calidad de la atención en salud. Los estándares incluidos en la resolución le aportan mayor especificidad a la herramienta y constituyen un reto en los distintos pasos del proceso, para presentarse a la acreditación voluntaria, dado que implica la conformación técnica de los grupos que realizarán la autoevaluación, la asignación de calificaciones y el propio proceso de evaluación externa realizado por Icontec.

Los estándares definidos para la evaluación de acreditación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias y el modelo operativo que se presenta a continuación, contribuirán a que las IPS ambulatorias desarrollen su proceso interno de auto evaluación, comparando su realidad institucional, con estándares específicos, que contemplan su funcionamiento diario.

A continuación se precisan algunos conceptos relacionados con el alcance de la evaluación y del certificado de acreditación, la tabla de calificación y ponderación de estándares, los estándares a evaluar y las visitas de seguimiento.

Adicionalmente, se presentan los formularios de solicitud, las orientaciones para presentar el Informe de Auto evaluación y Calificación de Estándares, con sus respectivos instructivos, los cuales deben aplicar las IPS ambulatorias, una vez se encuentren preparadas para solicitar el servicio de acreditación ante ICONTEC, como Entidad de Acreditación en Salud de Colombia.

### **1. ORGANIZACIÓN DE LOS ESTÁNDARES**

El listado de estándares que se presenta en el formato, Informe de Autoevaluación para Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias, parte 2 (F09P-AS-01B), corresponde a una IPS ambulatoria integrada en red, que ofrezca servicios ambulatorios, de laboratorio clínico, imagenología, habilitación y rehabilitación. Comprende un total de 302 estándares que resultan de la adición de los estándares asistenciales, estándares de apoyo, gestión de tecnología y sedes ambulatorias integradas en red, compilados a partir de los cuatro manuales de estándares de acreditación para IPS definidos en la Resolución 1445 del 2006: Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias, Manual de Estándares de Acreditación para los Laboratorios Clínicos, Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones que ofrecen servicios de Imagenología y Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones que ofrecen servicios de salud de Habilitación y Rehabilitación.

Esta consolidación de estándares se realizó con base en el anexo 2 de la misma resolución, que señala en el “Alcance del Certificado de la Acreditación en Salud: ...a una misma institución pueden aplicar estándares de acreditación asistenciales de diferentes manuales, dependiendo de los servicios que la institución brinde”. ICONTEC evaluará los estándares que apliquen, en los servicios de las instituciones con certificado de cumplimiento de las condiciones de habilitación vigente, expedido por la Entidad Territorial de Salud competente.

La organización y presentación de los estándares que se hace en el formato F09P-AS-01B, referido anteriormente, pretende facilitar el proceso de auto evaluación a las IPS y de ninguna manera los exige de cumplir la totalidad de los estándares contenidos en cada uno de los manuales que les aplique.

En el caso de IPS que presten exclusivamente servicios ambulatorios, servicios de imagenología o servicios de Habilidad / Rehabilitación, les aplicará el manual respectivo, definido en la Resolución 1445.

## **2. ALCANCE DEL CERTIFICADO DE ACREDITACIÓN EN SALUD**

La extensión de las sedes de una misma institución (integrada en red), que serán incluidas en la evaluación de la acreditación, estará determinada por el modelo de atención de la IPS ambulatoria, tomando particular cuidado en que este modelo, refleje la integralidad de los procesos de atención al usuario (Anexo técnico 2 de la resolución 1445).

Con base en lo anterior se presentan dos situaciones:

- a) Cuando la IPS ambulatoria tenga centros periféricos de menor complejidad, en los cuales se realizan actividades de salud complementarias a las de la sede central y los pacientes se mueven en su proceso de atención en salud entre estos centros periféricos y la sede central; se comprenderá que la evaluación de acreditación aplicará a todas las sedes al mismo tiempo. Las Tarifas que se apliquen serán congruentes con esta situación.
- b) Cuando la IPS ambulatoria posea una sede central administrativa, independiente de que en ella se presten o no servicios de salud y sedes periféricas, que de acuerdo con su complejidad, presten al paciente la atención de salud en forma integral, sin necesidad de moverse durante el proceso de atención entre los servicios periféricos, se comprenderá que la evaluación de acreditación se aplicará a cada sede individualmente, de acuerdo a la solicitud que se presente. Se entenderá que en todos los casos la evaluación incluirá la sede administrativa central.

## **3. VISITAS DE SEGUIMIENTO**

En las visitas de seguimiento a las IPS integradas en red con sedes periféricas y actividades de salud complementarias y en aquellas con sedes periféricas de igual, mayor o menor complejidad donde el paciente reciba en forma integral la atención de salud, siempre se evaluará la sede principal o central administrativa. En caso que la sede central o alguna de las sedes periféricas no superen el

puntaje mínimo requerido para la acreditación, la IPS integrada en red perderá el derecho a mantener el certificado.

#### **4. TABLA DE CALIFICACIÓN Y PONDERACIÓN DE ESTÁNDARES**

Como señalamos anteriormente los 302 estándares fueron seleccionados de los Manuales para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias, laboratorios clínicos, imagenología, habilitación y rehabilitación.

A los estándares de las secciones de direccionamiento, gerencia, gerencia del recurso humano, gerencia del ambiente físico y gerencia de la información, se le adicionaron las secciones de estándares de tecnología y de sedes ambulatorias integradas en red, obteniendo un solo paquete total de estándares de apoyo. De cada manual se seleccionaron los estándares específicos asistenciales y se compilaron los que se repiten para ordenar y facilitar el proceso de autoevaluación y de evaluación externa, para las instituciones a las que aplican los estándares de diferentes manuales.

Cuando la institución se auto evalúe deberá definir primero los manuales que le son aplicables, de acuerdo con los servicios que fueron certificados por la Entidad Territorial de Salud, en el cumplimiento de las condiciones de habilitación. Una vez identificados los servicios habilitados, deberán revisar el formato F09P-AS-01B de estándares aplicables, teniendo en cuenta además, que los estándares de apoyo serán evaluados para toda la institución y no por servicios.

En una IPS ambulatoria a la que le aplique más de un (1) manual de estándares de los servicios ambulatorios y además esté integrada en red, los pesos relativos se distribuirán para la totalidad de los grupos y secciones de estándares.

- a) Del total de 500 puntos otorgables para los 302 estándares, el conjunto de los estándares asistenciales tendrá un puntaje de 220 puntos y los estándares de apoyo tendrán un puntaje de 280 (tabla 1).
- b) En los casos en los cuales no se preste cualquiera de los servicios asistenciales ambulatorios, se mantendrá el subtotal del puntaje del grupo de estándares asistenciales (220 puntos), redistribuyendo proporcionalmente el puntaje entre las demás secciones asistenciales.  
El mismo caso aplica para el grupo de estándares de apoyo, cuando por ejemplo la IPS ambulatoria no esté integrada en red.

A continuación se resume la distribución de la ponderación de estándares:

**TABLA 1**  
**Pesos relativos de los grupos de estándares y secciones para las**  
**Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias**

IPS integradas en red			
Estándares	N° de estándares	Ponderación	
<b>1. Grupo de Atención al Cliente Asistencial</b>			
Secciones	Ambulatorios	79	140
	Laboratorio	53	32
	Imagenología	50	32
	Rehabilitación	12	16
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>	<b>220</b>	
<b>2. Grupo de apoyo</b>			
Secciones	Direccionamiento	14	37
	Gerencia	18	47
	Gerencia de recursos humanos	14	36
	Gerencia del Ambiente Físico	13	34
	Gerencia de la información	16	41
	Tecnología	17	44
	IPS integrada en red	16	41
	<b>Subtotal estándares de apoyo</b>	<b>108</b>	<b>280</b>
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>500</b>	

### 5. AUTOEVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

En el proceso de auto evaluación, la institución debe realizar la calificación individual de los estándares en la escala de 1 a 5, al igual para cada sección. El peso relativo de cada sección es el definido en la tabla 1 y el valor individual de cada estándar será el resultado de dividir el peso relativo de cada sección entre el número de estándares correspondientes. El valor individual resultante (o si se quiere el total de la sección) se podrá multiplicar por un factor de corrección, para ajustar el valor al peso relativo establecido, en el caso que se desee trabajar con puntajes específicos.

En el proceso de evaluación externa, ICONTEC calificará los estándares de 1 a 5, ajustando al peso relativo el valor individual de los estándares y el valor de cada sección. El valor definitivo a registrar para cada sección y la calificación global, será en la escala de 1 a 5 y el puntaje total en la escala de 1 a 500.

Dado que ICONTEC no entrega calificaciones numéricas uno a uno de los estándares, sino la calificación de uno a cinco para cada sección y grupo de estándares, cada institución hará su calificación de 1 a 5 para cada estándar, sección y grupo con base en estos criterios.

Debe recordarse que ICONTEC recomienda utilizar como calificación de cada estándar, el menor valor de las calificaciones de la totalidad de las variables, con el objeto de identificar la mayor cantidad posible de oportunidades de mejora, como se recomienda en la Guía de Auto evaluación para la Acreditación.

Para efectos de la autocalificación, como se señaló en el literal b) de la sección 4, en los casos en los cuales la institución no esté integrada en red, o no preste determinados servicios de alguna sección asistencial, se mantendrá el subtotal del puntaje del grupo de estándares asistenciales (220 puntos) y de apoyo (280 puntos), redistribuyendo proporcionalmente el puntaje entre las demás secciones asistenciales o de apoyo, según corresponda y ajustándolos a su vez, al peso relativo resultante, mediante factor de corrección.

## **6. ALCANCE DE LOS MANUALES DE ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN PARA IPS AMBULATORIAS**

Dado que no se han diseñado los estándares de acreditación específicos para la totalidad de las entidades y servicios ambulatorios existentes en el país, a continuación relacionamos las entidades, a las cuales no aplican los manuales de acreditación para IPS ambulatorias, contenidos en el anexo 1 de la resolución 1445:

- Entidades cuyo objeto es diferente a la prestación de servicios de salud, pero que prestan estos servicios.
- Empresas de Transporte Especial de Pacientes y ambulancias.
- IPS que prestan exclusivamente servicios de odontología, incluida la estética.
- Servicios de salud de hipoterapia.
- Centros y servicios de acondicionamiento y preparación física CAPF.
- Servicios de Salud de Centros y Servicios institucionalizados de protección, Centros día y Servicios domiciliarios.
- Servicios de Salud de Centros Educativos o formativos integradores, Centros de educación especial, Centros comunitarios y Centros de vida independiente.
- Centros o servicios de terapias alternativas.
- Servicios de estética invasivos que se prestan en Centros y servicios de estética de instituciones ambulatorias; se exceptúan las instituciones que tienen hospitalización, a las cuales se les aplicarán los estándares hospitalarios.

TABLA N° 2. Puntajes y Rangos de Calificación para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias INTEGRADAS EN RED IPS con servicios ambulatorios, laboratorio, imagenología y rehabilitación			
GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 194	220	1- 44	1
		45 - 88	2
		89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 14	37	1-7	1
		8-15	2
		16-22	3
		23-30	4
		31-37	5
Gerencia 18	47	1-9	1
		10-19	2
		20-28	3
		29-38	4
		39-47	5
Recursos humanos 14	36	1-7	1
		8-14	2
		15-22	3
		23-29	4
		30-36	5
Ambiente Físico 13	34	1-7	1
		8-14	2
		15-20	3
		21-27	4
		28-34	5
Información 16	41	1-8	1
		9-16	2
		17-25	3
		26-33	4
		34-41	5
Tecnología 17	44	1-9	1
		10-18	2
		19-26	3
		27-35	4
		36-44	5
Integradas en red 16	41	1-8	1
		9-16	2
		17-25	3
		26-33	4
		34-41	5
TOTAL 302	500	1-100	1
		101-200	2
		201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

**TABLA N° 3. Puntajes y Rangos de Calificación para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias NO INTEGRADAS EN RED IPS con servicios ambulatorios, laboratorio, imagenología y rehabilitación**

GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 194	220	1-44	1
		45-88	2
		89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 14	43	1-9	1
		10-17	2
		18-26	3
		27-34	4
		35-43	5
Gerencia 18	53	1-11	1
		12-21	2
		22-32	3
		33-42	4
		43-53	5
Recursos humanos 14	43	1-9	1
		10-17	2
		18-26	3
		27-34	4
		35-43	5
Ambiente Físico 13	40	1-8	1
		9-16	2
		17-24	3
		25-32	4
		33-40	5
Información 16	49	1-10	1
		11-20	2
		21-29	3
		30-39	4
		40-49	5
Tecnología 17	52	1-10	1
		11-21	2
		22-31	3
		32-42	4
		43-52	5
TOTAL 286	500	1-100	1
		101-200	2
		201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

**TABLA N° 4. Grupos de Estándares y Ponderaciones para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias INTEGRADAS EN RED (1)**

GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 79	220	1- 44	1
		45 - 88	2
		89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 14	43	1-9	1
		10-17	2
		18-26	3
		27-34	4
		35-43	5
Gerencia 18	55	1-11	1
		12-22	2
		23-33	3
		34-44	4
		45-55	5
Recursos humanos 14	43	1-9	1
		10-17	2
		18-26	3
		27-34	4
		35-43	5
Ambiente Físico 13	41	1-8	1
		9-16	2
		17-25	3
		26-33	4
		34-41	5
Información 16	49	1-10	1
		11-20	2
		21-29	3
		30-39	4
		40-49	5
Integradas en red 16	49	1-10	1
		11-20	2
		21-29	3
		30-39	4
		40-49	5
TOTAL 170	500	1-100	1
		101-200	2
		201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

(1) Aplica para IPS que presten exclusivamente servicios de salud ambulatorios, es decir que no presten adicionalmente servicios de laboratorio clínico, imagenología, ni Habilitación / Rehabilitación y que estén integradas en red.

<b>TABLA N° 5. Grupos de Estándares y Ponderaciones para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias NO INTEGRADAS EN RED (1)</b>			
<b>GRUPOS DE ESTÁNDARES</b>	<b>Calificación del grupo</b>		
	<b>PESO</b>	<b>RANGO PUNTAJES</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
<b>Asistenciales 79</b>		1-44	1
		45-88	2
	<b>220</b>	89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
<b>Direccionamiento 14</b>		1-10	1
		11-21	2
	<b>52</b>	22-31	3
		32-42	4
		43-52	5
<b>Gerencia 18</b>		1-13	1
		14-27	2
	<b>67</b>	28-40	3
		41-54	4
		55-67	5
<b>Recursos humanos 14</b>		1-10	1
		11-21	2
	<b>52</b>	22-31	3
		32-42	4
		43-52	5
<b>Ambiente Físico 13</b>		1-10	1
		11-20	2
	<b>49</b>	21-29	3
		30-39	4
		40-49	5
<b>Información 16</b>		1-12	1
		13-24	2
	<b>60</b>	25-36	3
		37-48	4
		49-60	5
<b>TOTAL 154</b>		1-100	1
		101-200	2
	<b>500</b>	201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

(1) Aplica para IPS que presten exclusivamente servicios de salud ambulatorios, es decir que no presten adicionalmente servicios de laboratorio clínico, imagenología, ni Habilitación / Rehabilitación y no estén integradas en red.

TABLA N° 6. Grupos de Estándares y Ponderaciones para Instituciones que ofrecen Servicios de IMAGENOLÓGIA INTEGRADAS EN RED (1)			
GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 67	220	1-44	1
		45-88	2
		89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 14	38	1-8	1
		9-15	2
		16-23	3
		24-30	4
		31-38	5
Gerencia 17	46	1-9	1
		10-18	2
		19-28	3
		29-37	4
		38-46	5
Recursos humanos 13	35	1-7	1
		8-14	2
		15-21	3
		22-28	4
		29-35	5
Ambiente Físico 13	37	1-7	1
		8-15	2
		16-22	3
		23-30	4
		31-37	5
Información 13	35	1-7	1
		8-14	2
		15-21	3
		22-28	4
		29-35	5
Tecnología 17	46	1-9	1
		10-18	2
		19-28	3
		29-37	4
		38-46	5
Integradas en red 16	43	1-9	1
		10-17	2
		18-26	3
		27-34	4
		35-43	5
TOTAL 170	500	1-100	1
		101-200	2
		201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

(1) Aplica para IPS que presten exclusivamente servicios de imagenología, es decir que no presten adicionalmente servicios de laboratorio clínico, ambulatorios, ni Habilitación / Rehabilitación y estén integradas en red.



ICONTEC  
INTERNATIONAL



**TABLA N° 7. Grupos de Estándares y Ponderaciones para Instituciones que ofrecen Servicios de IMAGENOLÓGIA NO INTEGRADAS EN RED (1)**

GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 67		1-44	1
		45-88	2
	220	89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 14		1-9	1
		10-18	2
	44	19-26	3
		27-35	4
		36-44	5
Gerencia 17		1-11	1
		12-22	2
	55	23-33	3
		34-44	4
		45-55	5
Recursos humanos 13		1-8	1
		9-17	2
	42	18-25	3
		26-34	4
		35-42	5
Ambiente Físico 13		1-8	1
		9-17	2
	42	18-25	3
		26-34	4
		35-42	5
Información 13		1-8	1
		9-17	2
	42	18-25	3
		26-34	4
		35-42	5
Tecnología 17		1-11	1
		12-22	2
	55	23-33	3
		34-44	4
		45-55	5
TOTAL 154		1-100	1
		101-200	2
	500	201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

(1) Aplica para IPS que presten exclusivamente servicios de imagenología, es decir que no presten adicionalmente servicios de laboratorio clínico, ambulatorios, ni Habilitación / Rehabilitación y no estén integradas en red.

**TABLA N° 8. Grupos de Estándares y Ponderaciones para Instituciones que ofrecen Servicios de Salud de HABILITACIÓN / REHABILITACIÓN INTEGRADAS EN RED (1)**

GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 30	220	1-44	1
		45-88	2
		89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 13	45	1-9	1
		10-18	2
		19-27	3
		28-36	4
		37-45	5
Gerencia 14	48	1-10	1
		11-19	2
		20-29	3
		30-38	4
		39-48	5
Recursos humanos 14	48	1-10	1
		11-19	2
		20-29	3
		30-38	4
		39-48	5
Ambiente Físico 13	46	1-9	1
		10-18	2
		19-28	3
		29-37	4
		38-46	5
Información 11	38	1-8	1
		9-15	2
		16-23	3
		24-30	4
		31-38	5
Integradas en red 16	55	1-11	1
		12-22	2
		23-33	3
		34-44	4
		45-55	5
TOTAL 111	500	1-100	1
		101-200	2
		201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

(1) Aplica para IPS que presten exclusivamente servicios de imagenología, es decir que no presten adicionalmente servicios de laboratorio clínico, ambulatorios, ni Habilitación / Rehabilitación y estén integradas en red.

**TABLA N° 9. Grupos de Estándares y Ponderaciones para Instituciones que ofrecen Servicios de Salud de HABILITACIÓN / REHABILITACIÓN INTEGRADAS EN RED (1)**

GRUPOS DE ESTÁNDARES	Calificación del grupo		
	PESO	RANGO PUNTAJES	CALIFICACIÓN
Asistenciales 30	220	1-44	1
		45-88	2
		89 - 132	3
		133 - 176	4
		177 - 220	5
Direccionamiento 13	56	1-11	1
		12-22	2
		23-34	3
		35-45	4
		46-56	5
Gerencia 14	60	1-12	1
		13-24	2
		25-36	3
		37-48	4
		49-60	5
Recursos humanos 14	60	1-12	1
		13-24	2
		25-36	3
		37-48	4
		49-60	5
Ambiente Físico 13	57	1-11	1
		12-23	2
		24-34	3
		35-46	4
		47-57	5
Información 11	47	1-9	1
		10-19	2
		20-28	3
		29-38	4
		39-47	5
<b>TOTAL</b> <b>95</b>	<b>500</b>	1-100	1
		101-200	2
		201-300	3
		301-400	4
		401-500	5

(1) Aplica para IPS que presten exclusivamente servicios de Habilitación / Rehabilitación, es decir que no presten adicionalmente servicios de laboratorio clínico, ambulatorios, ni imagenología y no estén integradas en red.