

Notas de medicina

APORTES A LA GESTIÓN DEL RIESGO EN EL SECTOR SALUD EN COLOMBIA

Ruth Tovar Parra¹, Beatriz Bedoya Londoño², Alexander Gómez Rivadenería³

1. Médica, Fundación Universitaria Sanitas, Analista de riesgo en salud-Keralty.
2. Enfermera, Magíster de Salud Pública, Gestora regional de cohortes de alto impacto-EPS Sanitas.
3. Médico, Magíster de Salud Pública, Docente de la Fundación Universitaria Sanitas.

RESUMEN

Antecedentes: las organizaciones que componen los sistemas de salud deben implementar la gestión del riesgo para alcanzar sus objetivos. Para esto hay un marco normativo que apoya la resiliencia ante eventos que afectan la salud de la población, como la pandemia por COVID-19. **Métodos:** Se seleccionaron insumos normativos nacionales e internacionales, que se relacionan con la gestión del riesgo en el sector salud. Luego, se llevó a cabo una revisión narrativa, enfocada hacia la resiliencia de las organizaciones de salud ante eventos importantes, tales como la pandemia por COVID-19. **Resultados:** La gestión del riesgo permite a las organizaciones de salud, mantener la continuidad y la calidad en la atención, identificando los eventos que pueden afectar la salud de la población. Cuando las aseguradoras de salud implementan el sistema de continuidad, los actores administrativos y operativos se organizan en torno a las actividades más prioritarias. Por otra parte, en la prestación de servicios de salud, las organizaciones pueden evaluar los recursos técnicos, físicos y de recursos humanos, que tienen para afrontar una emergencia y así construir con anticipación las capacidades para responder efectivamente ante las posibles eventualidades. **Conclusiones:** La gestión del riesgo es un proceso constante y sistemático que permite anticiparse y actuar de manera proactiva; así al implementar esta metodología, las organizaciones de salud cumplen con el marco normativo del sistema de salud, ofrecen atención de alta calidad utilizando efectivamente los recursos y contribuyen a la resiliencia desde el nivel estratégico al nivel operativo.

Keywords: Gestión de Riesgos; Gestión de la Calidad Total; Resiliencia de los sistemas de salud; Organizaciones en Salud; Pandemia por COVID-19

DOI: <https://doi.org/10.26852/01234250.708>

Recibido: 06/04/2024

Aceptado: 14/09/2024

Correspondencia: tovar.nataly1993@gmail.com

CONTRIBUTIONS TO RISK MANAGEMENT IN THE HEALTH SECTOR IN COLOMBIA

ABSTRACT

Background: the organizations that compose health systems, must implement risk management to accomplish their goals. There is a normative framework for this, which supports resilience to events that affect the population’s health, such as the COVID-19 pandemic. **Methods:** National and international norms related to risk management in the health sector were selected. Then, was conducted a narrative review focused on the resilience of health organizations in the face of major events, such as the COVID-19 pandemic. **Outcomes:** Risk management allows health organizations to maintain continuity and quality of care by identifying events that may affect the population. When health insurance companies implement the continuity system, administrative and operational actors get organized around the prioritized activities. On the other hand, in the provision of health services, the organizations can evaluate the technical, physical, and human resources they need to deal with an emergency and thus build with anticipation the capabilities to respond effectively in front of these situations. **Conclusions:** risk management is a constant and systematic process that allows to anticipate and act proactively; thus, implementing this methodology, health organizations comply with the regulatory framework of the health system, provide high-quality care by effectively using resources, and contribute to resilience from the strategic to the operational level.

Palabras clave: Risk Management; Quality of Health Care; Resilience; Health Organizations; COVID-19

ANTECEDENTES

En Colombia se están planteado ajustes al sistema de salud que implican compartir el manejo de la gestión del riesgo en salud entre IPS y EPS definiendo nuevos mecanismos de articulación entre estas entidades. En este escrito se plantean aportes para esa articulación a partir de las normas internacionales relacionadas con la gestión del riesgo y las lecciones aprendidas durante el manejo de la pandemia de COVID-19 para aumentar la resiliencia del sistema de salud colombiano.

Las normas internacionales relacionadas con la gestión del riesgo aplicables al sector salud se mencionan en la siguiente tabla.

TABLA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE GESTIÓN DEL RIESGO ORGANIZADAS CRONOLÓGICAMENTE	
NORMA INTERNACIONAL	DESCRIPCIÓN
NTC ISO 22325 de 2016	Seguridad y resiliencia. Gestión de emergencias
NTC ISO 6308 de 2018	Gestión del riesgo y seguridad del paciente
NTC ISO 31000 de 2018	Generalidades de gestión del riesgo
NTC ISO 22301 de 2019	Seguridad y resiliencia. Sistema de gestión de continuidad de negocios
NTC ISO 14971 de 2020	Gestión del riesgo y dispositivos médicos
NTC ISO 31010 de 2020	Herramientas para la identificación del riesgo
NTC ISO 35001 de 2020	Biorriesgo
NTC ISO 22367 de 2022	Gestión del riesgo y laboratorios clínicos
NTC ISO 31073 de 2022	Vocabulario de gestión del riesgo

*NTC: Norma técnica colombiana, ISO: International Organization for Standardization

Según la norma internacional ISO 31000 (1) todas las organizaciones presentan riesgos que afectan el logro de sus objetivos y su desempeño, lo cual genera incertidumbre y puede verse representado en oportunidades o amenazas. En el caso de las organizaciones de salud y de acuerdo con la planeación estratégica de estas, el riesgo en salud se define como la “Probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado, evitable y valorado como negativo para la salud individual y/o colectiva”; enfocando sus acciones hacia la prevención, el monitoreo y el tratamiento de dichos eventos, en el marco del sistema general de seguridad social en salud.

Para esto, las entidades promotoras de salud (EPS) y las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) deben aplicar acciones que identifiquen, analicen e intervengan tempranamente los riesgos potenciales según la actividad que estas desempeñan dentro del sistema de salud para generar procesos controlados, evaluables y costo efectivos que promueven y protegen el valor en salud.

Así, cuando las organizaciones de salud gestionan el riesgo, pueden anticiparse, prevenir, prepararse, absorber y adaptarse ante eventos que amenazan la salud de la población que atienden; es decir, se vuelven resilientes. De acuerdo con la Organización Mundial de Salud-OMS (2), las organizaciones resilientes son conscientes de los riesgos a los que están expuestas, se preparan a través de políticas y planes para dar continuidad a los servicios que ofrecen y se integran con otros actores del sistema para mejorar la eficiencia de sus respuestas.

Los organismos multilaterales como la OMS (3) han insistido en la preparación de los sistemas de salud y sus entidades frente a emergencias de origen biológico mediante la identificación precoz de potenciales agentes epidémicos, el fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud y la aplicación de los aprendizajes obtenidos en la gestión de la pandemia en diferentes países.

Este llamado de la OMS también está presente en el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 (4) al establecer que las entidades del sector salud deben:

i. identificar tanto el riesgo como los factores que lo generan; ii. medir la probabilidad y el impacto de que este riesgo se materialice e, iii. implementar controles que garanticen la atención de alta calidad.

Por lo tanto, evaluar el nivel de resiliencia y optimizar la aplicación de la gestión del riesgo en las organizaciones del sector salud permite identificar las amenazas y vulnerabilidades al interior de esas organizaciones, movilizar recursos para fortalecer capacidades de autorregulación, facilitar la integración con entidades de otros sectores sociales y garantizar la continuidad de los servicios de salud.

APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LAS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD (EPS)

En cuanto a las Entidades Promotoras de Salud (EPS) en Colombia, en particular, la pandemia tuvo retos considerables sobre su operación tales como la continuidad en el aseguramiento, la logística de las pruebas diagnósticas, las vacunas y, el aumento de trastornos mentales tanto en la población general como en los trabajadores de la salud (5,6). Ante estos retos, algunas EPS fueron resilientes gestionando el riesgo a través del diseño e implementación del sistema de continuidad. Es decir, se adaptaron al entorno cambiante, permitiendo continuar con la oferta de productos y servicios en el contexto de la pandemia por COVID-19.

El sistema de continuidad (7) ayuda a las EPS a prepararse y responder efectivamente a interrupciones del negocio; identificando las actividades más importantes para su operación y analizando el impacto que un evento como la pandemia podría tener en su funcionamiento. De tal forma que se protejan los resultados en salud, los objetivos misionales, su sostenibilidad financiera y su reputación (8).

Al final del ciclo de gestión del riesgo, se determinan las estrategias y soluciones a implementar en los planes de continuidad donde se describen los recursos requeridos y los responsables dando orientación detallada a sus colaboradores para afrontar la situación. Indudablemente, al aplicar este enfoque y reconociendo las oportunidades de mejora a través de

ejercicios de validación (simulacros), las EPS pueden crear ventaja competitiva, reducir tanto su exposición legal como financiera y aún más importante proteger la vida y la salud de la población a su cargo cuando se presentan interrupciones como en el contexto de una emergencia de origen biológico.

APLICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGO EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS)

Las IPS requieren enfatizar en proteger su infraestructura crítica y talento humano buscando mantener la atención a los pacientes durante y después de la ocurrencia de emergencias y desastres con el propósito de preservar la confianza de la población en las entidades que conforman el sistema de salud. Este enfoque tiene como ejemplo la iniciativa de hospital seguro impulsada a nivel global por la OMS (9) y a nivel nacional por parte de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas-ACHC (10).

En este sentido, para el cumplimiento de los estándares de seguridad y resiliencia ante desastres, las IPS deben garantizar el diseño de infraestructuras y procesos adaptables, tal como sucedió con el acondicionamiento de los espacios durante la pandemia para ampliar la capacidad instalada, mantener los aislamientos necesarios evitando el contagio y modificar la ubicación haciendo el servicio más eficiente.

La circular 045 del 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud (11) establece que las IPS deben identificar tempranamente aquellas condiciones que puedan afectar a la población atendida estableciendo las medidas anticipatorias, vigilantes y mitigadoras pertinente para modificarlas.

Las decisiones que tome el equipo de la Alta Gerencia de una IPS respecto al riesgo dependerán en gran medida de la evaluación de las capacidades que tiene para afrontar una emergencia sanitaria; para esto, la norma internacional ISO 22325 del 2016 (12) puede servir de guía. Dicha norma, establece ocho aspectos clave que evidencian que las IPS pueden prevenir, responder y recuperarse ante un desastre, esos aspectos son:

- i) Liderazgo de la dirección coherente a la dimensión de la amenaza.
- ii) Gestión eficiente y efectiva de recursos basado en la evidencia.
- iii) Sistemas de información y comunicación confiables y oportunos.
- iv) Estrategias de coordinación y cooperación que facilitan la mejora continua.
- v) Planes de gestión de emergencia actualizados.
- vi) Programa de ejercicios o simulacros
- vii) Un sistema para gestionar los incidentes y,
- viii) Un enfoque de gestión de riesgos realista

CONCLUSIONES

La aplicación al sector salud de las normas internacionales de gestión del riesgo, de las lecciones aprendidas durante la pandemia por COVID-19 y de los indicadores de evaluación de resiliencia propuestos por la OMS permite cumplir con los requerimientos de las entidades gubernamentales expresadas en el Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031 y las circulares de la Superintendencia Nacional de Salud, mejorar la calidad de la atención y garantizando la continuidad en la prestación de los servicios en situaciones de emergencia y alcanzar resultados favorables para la salud de la población.

NOTA

Para consultar las normas internacionales mencionadas en este escrito por favor remitirse a la página web del ICONTEC consultando el enlace: www.icontec.org

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaramos no tener ningún conflicto de interés en el desarrollo de esta publicación.

FINANCIACIÓN

Los autores declaramos no haber recibido financiación de un tercero en el desarrollo de esta publicación.

REFERENCIAS

1. Gestión del riesgo – directrices, ISO 31000 [internet] Organización Internacional de Normalización. 2018 [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://icontec.isolutions.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
2. Health systems resilience toolkit [internet] Organización Mundial de la Salud. 2022 [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240048751>
3. Global Research and Innovation for Health Emergencies: Building the world's resilience against future outbreaks and pandemics [internet] Organización Mundial de la Salud. 2023. [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/m/item/global-research-and-innovation-for-health-emergencies>
4. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Plan Decenal de Salud Pública 2022-2031. Resolución 1035 de 2022 (2022 Junio 14).
5. Santos C. La emergencia sanitaria. Conexión [Internet] 2020 [citado 4 de mayo de 2024]; 23: 34-40. Disponible en: https://acemi.org.co/wp-content/uploads/2022/05/Revista_-Conexxion-23.pdf
6. Gestarsalud. La pandemia dejó graves afectaciones mentales en trabajadores de la salud. Conexión [Internet] 2022 [citado 4 de mayo de 2024]; 27: 26-27. Disponible en: <https://acemi.org.co/wp-content/uploads/2022/07/Conexxion-ED-27-3.pdf>
7. Seguridad y resiliencia Sistema de gestión de continuidad de negocio Requisitos. ISO 22301 [internet] Organización Internacional de Normalización. 2019 [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://tienda.icontec.org/gp-seguridad-y-resiliencia-sistema-de-gestion-de-continuidad-de-negocio-requisitos-ntc-iso22301-2019.html>
8. Colombia. Superintendencia Nacional de Salud. Circular externa 04 de 2018. (2018 junio 29)
9. Iniciativa hospitales seguros índice de seguridad hospitalaria [internet] Organización Mundial de la Salud. 2018. [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51462/9789275320297_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Manual de estándares del VII Galardón Nacional Hospital Seguro [internet] Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas. 2024. [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://achc.org.co/entrega-vi-galardon/>
11. Colombia. Superintendencia Nacional de Salud. Circular externa 045 de 2021. (2021 septiembre 15)
12. Seguridad y resiliencia Gestión de Emergencias Guías para la evaluación de la capacidad. ISO 22325 [internet] Organización Internacional de Normalización. 2016 [citado 4 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://icontec.isolutions.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:22325:ed-1:v1:en>