



Control de calidad de la atención de salud

Dr. Benito N. Ramos Domínguez

En el momento actual cobra gran importancia el tema de la calidad en los servicios de salud, proceso que de una u otra forma se ha venido desarrollando en el Sistema Nacional de Salud y ahora con mayor vigencia pues en varias unidades se están aplicando este modelo.

La edición de un libro dedicado al control de la calidad y específicamente en la atención de la salud, adquiere una especial connotación e importancia, en particular porque está dirigido a profesionales, funcionarios y directivos de los servicios de salud.

Su contenido está estructurado en 7 capítulos y en las 160 páginas se resume la experiencia de varios especialistas consultados, así como el conocimiento acumulado en 175 referencias como expresa su autor en el prefacio de la obra y hace además referencia a la estructura y contenido y expresa:

“Los 3 primeros capítulos retoman la ciencia de la administración, la categoría calidad y la función de control, que se distingue del control de calidad, ya que este último es integral y aplica el método científico en la identificación, el análisis causal y la solución de los problemas de calidad.

En el capítulo 4 se tratan los diferentes métodos y técnicas que se aplican en la evaluación de la calidad; el método estadístico, por su importancia y necesidad, se trata en el capítulo 5; en el 6 se consideran los indicadores económicos, los costos y la eficiencia, teniendo en cuenta que no hay calidad sin alcanzar eficiencia, teniendo en cuenta que no hay calidad sin alcanzar eficiencia y viceversa.

En el capítulo 7 se proponen aspectos importantes que deben ser observados por la administración o la dirección en el control de calidad y se recomienda aplicar el Programa de Mejoramiento Continuo de la Calidad mediante la exposición de sus principios y los pasos para su puesta en marcha. Se sugiere, por último, aplicar el proceso de solución de problemas como el procedimiento más adecuado para el control de calidad, por considerarse una investigación menos compleja y fácil aplicación.”

El prólogo a cargo del Doctor en Ciencias, Profesor *Francisco Rojas Ochoa* quien señala:

“El libro refleja implícitamente los aspectos que, a mi juicio, son los elementos esenciales de la calidad de los servicios de salud: a) la excelencia profesional (en los aspectos técnicos y menos importante en los éticos de su conducta); b) el empleo eficiente de los recursos, de ahí la necesidad de la evaluación económica; c) la seguridad para los pacientes, el mínimo riesgo en las intervenciones asistenciales; d) el

mayor grado de satisfacción para la población y los trabajadores del servicio y e) la eficiencia del servicio, el resultado final que se produce.

De todo esto se trata en el libro, que resulta de fácil lectura y comprensión, y donde se encuentra, en apretada síntesis, una revisión de todo lo que se avanzó en control de calidad de los servicios de salud en la segunda mitad del siglo XX”.

1. Debe añadirse que el libro permite que se ubique en el desarrollo histórico del *control de la calidad*, brinda una breve información sobre temas afines como Marketing y Reingeniería, da a conocer las diferentes teorías en este campo y sus principales exponentes y hace referencia al paradigma de *Donabedian* utilizado en la atención médica desde 1966. Es sin duda una obra útil oportuna y necesaria.

Recibido: 27 de febrero de 2006. Aprobado: 6 de marzo de 2006.

Dr. *Benito N. Ramos Domínguez*. Escuela Nacional de Salud Pública. Calle I entre 11 y Línea, El Vedado, Ciudad de La Habana, Cuba.