

Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible

Quality in health services: an unavoidable challenge

MSc. Mariela Forrellat Barrios

Instituto de Hematología e Inmunología. La Habana, Cuba.

RESUMEN

En la actualidad, la aplicación del concepto de calidad a los servicios de salud gana cada vez más importancia. Sin embargo, implementar un sistema para su gestión no es tarea fácil y requiere de un cambio cultural de la organización que involucre a todos los actores de la institución en aras de satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes. El desempeño en calidad se sustenta en la *medición de resultados, de procesos y de la satisfacción de los pacientes y sus familias*, y su meta es lograr la mejora continua. Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad, pero los esfuerzos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán mejorar el trato y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido por la población. Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer partícipe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

Palabras clave: calidad, calidad de los servicios de salud, gestión de la calidad.

ABSTRACT

At present, the application of the concept of quality in health services is more important every day. Nevertheless, the implementation of a system in this sense is not an easy task and it requires a cultural change of the organization involving everyone in the institution so as to satisfy all needs and preferences of the patients. The essence of a quality performance is based on the *measurement of results, processes and in patients' and relatives' satisfaction*, and the goal is to achieve constant improvement. Many aspects are to be considered in order to accomplish the

utmost quality in your development but efforts must be oriented to how things should be done, standardizing processes and crediting services. These tools will permit better behaviour and to diminish clinical and administrative mistakes which will make it possible to obtain best management which, undoubtedly, will be positively recognized by the community. So, keeping systematic actions to get more satisfaction from the external client, interrelation with patients and relatives, identifying and diminishing mistakes, team work, participation of everyone involved and feeling that we are part of an organization that needs us and advances to new changes required by the system and the world, are the essence of quality culture.

Keywords: quality, quality of health services, quality management.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el concepto de calidad aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno. Ello no implica que históricamente estos servicios no hayan estado en pos de la excelencia, sino que ya no se trata exclusivamente de poseer calidad técnica o intrínseca, sino de producir actos de calidad y que esta sea percibida por el usuario.

Habitualmente se enmarca el accionar en el sector salud con cuatro palabras: *equidad, efectividad, eficacia y eficiencia*. La prestación de servicios debe realizarse con *equidad*, esto es, dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad; con *eficacia*, o sea, con metodologías y tecnologías adecuadas; con *efectividad*, alcanzar cobertura e impacto adecuados; y con *eficiencia*, con rendimiento y costos acordes. Sin dudas esto constituye la calidad de los servicios de salud.^{1,2}

Sin embargo, existen algunas consideraciones importantes respecto al término calidad que es necesario tener en cuenta. Primero, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que, por el contrario, debe ser la misma en todos los niveles de atención. En segundo lugar, no constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo. Tercero: es una cualidad objetivable y mensurable. Por último, no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.

El desafío es lograr evaluar este proceso en su conjunto de modo tal que pueda ser objetivado y comparado, que permita conformar estándares y elaborar procesos correctivos para producir mejoras continuas.¹

¿QUÉ SIGNIFICA CALIDAD EN EL SECTOR SALUD?²⁻⁴

En la literatura existen variadas definiciones para el concepto de calidad aplicado al sector salud. Veamos algunas:

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tienen la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".²⁻⁴

"La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios".²⁻⁴

"La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad".²⁻⁴

En nuestro contexto, calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios.⁵

Es importante sensibilizar a los profesionales, no sólo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin. Es imprescindible trabajar en un equipo que incluya a todos: profesionales, técnicos, administrativos, auxiliares, residentes y facultativos, y realizar el trabajo con una organización que permita la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente. Es fundamental incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados, fomentar y dar a conocer dentro de la organización la importancia de todos, que cada uno cuenta y es determinante en la atención del paciente. De esta manera, la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados.⁶

Un elemento de vital importancia es mejorar la información y, en especial, cómo obtenerla y analizarla. La tecnología es un apoyo a la gestión de la mejora de la información. Con una información adecuada podemos disminuir errores, tener datos claros y certeros. Es importante mantener los equipos computacionales en buenas condiciones, pero no es necesaria una tecnología de punta si no tenemos el personal capacitado o idóneo. En muchos casos, una falla tecnológica o la mala utilización en cualquiera de los equipos puede hacer que los resultados de algún análisis clínico sean erróneos y eso puede conducir a graves consecuencias.³

Implementar un sistema de gestión de la calidad no es tarea fácil y requiere del cambio cultural general de la organización.

Aspectos para generar un cambio cultural

En primer lugar, debemos reconocer que estamos en los albores del conocimiento de lo que es calidad, para qué sirve y cuál es su finalidad. Además, debemos darnos cuenta como organización que el trabajar con calidad facilitará nuestro quehacer, lo que disminuirá la probabilidad de errores y elevará la seguridad de los pacientes al obtener más eficiencia y satisfacción para ellos. Asimismo, mejorando el trato tendremos más beneficios personales en nuestra área laboral, el reconocimiento de nuestros pares y equipo de trabajo, lo que aumenta nuestra autoestima y lo convierte en un círculo virtuoso. Esto quiere decir que nuestros actos forman parte de un circuito de trabajo que produce una mejora continua.³

Para producir el cambio cultural es necesario tener en cuenta:^{3,6}

- *La calidad con enfoque en el paciente:* debe estar íntegramente centrada en las necesidades del paciente y su familia.

- *Enfoque en la mejora de procesos*: al identificar las necesidades del paciente se podrán dirigir mejor los procesos en virtud de lo que la población requiere. Como los procesos son atendidos por más de una persona, hay que comprometer al equipo que participa en cada uno de ellos.

- *La mejora continua siempre como meta*: establecer metas a corto, mediano y largo plazos de forma constante y continua, que permitan estar siempre revisando la proactividad de los usuarios internos y producir formas de medición como indicadores, que nos permita visualizar una mejora continua en calidad.

- *Reconocimiento de los éxitos para consolidar*: hay que incentivar, reconocer los éxitos, resaltar cuando se realice una tarea de forma exitosa, dar a conocer y hacer distinguir a quien lo hizo. Este sistema lleva a crear una "marca" propia del centro.

Pilares de desempeño en calidad

Las mediciones e indicadores permiten al usuario tener información, poder elegir y aumentar el grado de satisfacción. El desempeño en calidad se sustenta en:^{6,7}

1. *Medición de resultados*: midiendo los resultados se pueden mejorar los procesos, revisando los indicadores como mortalidad, morbilidad, natalidad, entre otros. No se saca nada con tener indicadores si no se es capaz de revisarlos y actuar.

2. *Mediciones de procesos*: cumplimiento de los protocolos.

3. *Mediciones de satisfacción de los pacientes y sus familias*: medir mediante indicadores cuán satisfechos están los usuarios con nuestro quehacer, el trato y el resultado final.

Aspectos a considerar

Existen muchos factores a considerar al momento de potenciar el desempeño con calidad. Podemos relacionar la satisfacción del usuario con indicadores como menor mortalidad, baja en la readmisión de pacientes, baja demanda por malas praxis, disminución de costos y mayor rentabilidad, coordinación y gestión de altas, optimización en el uso de recursos, tiempos de ocupación, estadía hospitalaria, satisfacción del cliente interno, reducción de listas de espera, etc.³

Pero los esfuerzos máximos deben orientarse a cómo se hacen las cosas, estandarizar procesos, acreditar servicios. Estas herramientas permitirán progresar en calidad al mejorar el trato al usuario y disminuir los errores clínicos y administrativos, lo cual posibilitará tener un mejor manejo, que sin duda será reconocido en un corto y mediano plazo por la población. No se debe olvidar que el paciente o cliente externo es el eje de trabajo. La principal meta es el servicio prestado a los pacientes y sus familias.⁶

El mundo está cambiando, al igual que la población, y debemos embarcarnos en el trabajo en calidad y con ella. Este proceso generará un círculo virtuoso dentro de la organización ya que el trabajo en equipo, las decisiones y las acciones realizadas con calidad conllevarán beneficio para todos.

El gran desafío es generar una nueva cultura, un cambio en el quehacer habitual.

Al lograr optimizar los procesos y realizar nuestro trabajo con calidad, seremos capaces de disminuir los costos, no sólo financieros sino de tiempo, de recursos humanos, físicos, de equipamiento, y obtener más recursos que serán invertidos en más prestaciones. Así, propiciaremos la mejora continua de los procesos.³

Seguir trabajando para mejorar la satisfacción del cliente externo, la relación con los pacientes y sus familias, localizar y disminuir los errores, trabajar en equipo, hacer participe a todos, sentirse parte de una organización que nos necesita y que avanza hacia los nuevos cambios que el sistema y el mundo necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Williams GI. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Calidad de los Servicios de Salud. 2009. [acceso: 10 de mayo de 2013]. Disponible en: http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf
2. Ipinza Riveros M. Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. Cuad Méd Soc (Chile) 2007;47(1):5-17.
3. Rodríguez A. Creando una cultura de la calidad hospitalaria. Medwave. 2013;13(9):e5810.doi: 10.5867/medwave. 2013.09.5810.
4. Céspedes Quirós Y, Cortés ÁR, Madrigal Meneses M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. Rev Costarric Salud Pública [revista en la Internet]. 2011 Dic [citado 2013 Oct 25];20(2):75-82. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-4292011000200002&lng=es .
5. Mejías Sánchez Y, Cabrera Cruz N, Rodríguez Acosta MM, Toledo Fernández AM, Norabuena Canal MV. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública 2013 [acceso: 10 de mayo de 2013];39(4): Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_4_13/spu16413.htm
6. Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.
7. Siegrist Jr, Richard B. Nuevos enfoques sobre la mejora de calidad hospitalaria, eficiencia y satisfacción del paciente. En: Seminario Salud en el siglo XXI. *Harvard School of Public Health, Harvard University; Boston, Massachusetts*; Noviembre 2012.

Recibido: 4 de noviembre de 2013.

Aceptado: 25 de noviembre de 2013.

MSc. *Mariela Forrellat Barrios*. Instituto de Hematología e Inmunología. Apartado 8070, La Habana, CP 10800, Cuba.
Tel (537) 643 8695, 8268. Fax (537) 644 2334. Email: rchematologia@infomed.sld.cu
Website: revhematologia.sld.cu
