

## Elementos que conforman la calidad de los servicios médicos

### Elements of the quality of medical services

---

Artículos publicados en la prensa nacional hacen referencia a tres conceptos o categorías básicas a considerar en la actual tarea de reorganización del modelo económico cubano: eficiencia, eficacia y efectividad,<sup>1,2</sup> todas conformando una categoría superior, la calidad. Profundizar en su significado y valor, la aplicación objetiva y sin dogmatismo en los servicios de salud, adquiere vital importancia.

La eficacia, en la esfera de la Salud Pública, se define como la expresión general del efecto de determinada acción cuyo objetivo es perfeccionar la atención médica.<sup>3</sup> Eficacia implica hacer exactamente lo planeado.<sup>1</sup>

Para las ciencias económicas la eficiencia se define como la relación entre los resultados obtenidos en una actividad y los recursos utilizados, en que los objetivos fijados se alcanzan sin desperdiciar los recursos. Al abordarse las múltiples relaciones entre recursos y resultados, en general se aceptan tres niveles básicos: eficiencia técnica, eficiencia productiva y eficiencia económica o asignativa.<sup>4</sup>

Un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos, lo que se resume en hacer con el gasto imprescindible.<sup>1,3</sup> Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles. De modo que, cuando se persiguen determinados resultados también deben quedar claras cuáles son las formas más eficientes de alcanzarlos y qué procesos técnicos se deben abordar para llegar a ellos con eficiencia.<sup>3</sup>

La evaluación sistemática de la eficiencia resulta relevante ante la necesidad de atender oportunamente la salud de la población, a la vez que se garantiza una adecuada organización y distribución de los siempre insuficientes recursos públicos.<sup>5</sup>

La efectividad es de mayor alcance y se define como la medida del impacto que los procedimientos o acciones tienen sobre la salud de la población, lo que puede sintetizarse en el impacto en el destinatario;<sup>1,3</sup> por tanto, contempla el nivel con que se proporcionan pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios y el grado en que se coordina la atención al paciente entre médicos, instituciones y tiempo.<sup>3</sup>

Los profesionales aportan una perspectiva individual de la calidad a su práctica clínica, su pretensión legítima no es otra que hacer lo correcto. Calidad de atención no es solamente satisfacer las expectativas del paciente, siempre hay que ir más allá, darle más de lo esperado, cumplir plenamente sus expectativas.<sup>6</sup>

Como se puede apreciar, estos elementos funcionan indisolublemente vinculados; es imprescindible que sean valorados de conjunto con la competencia profesional, el acceso a los servicios, la seguridad y satisfacción del paciente;<sup>6</sup> garantizando la mejora continua de la asistencia brindada, con la utilización del método clínico, el empleo de indicadores en salud y la gestión eficiente de los costos hospitalarios a la hora de hablar de excelencia en los servicios de salud, e hasta llegar a la medicina basada en la evidencia. Para lograr esto se requiere: eficacia (hacer exactamente lo planeado), eficiencia (hacerlo con el gasto imprescindible): efectividad (con impacto en el destinatario) lo cual conforma la calidad (hacer lo correcto).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sexto L. La hora de los más aptos. Juventud rebelde. 28 de julio de 2012. [citado 23 Ago 2012 ] Disponible en: <http://www.juventudrebelde.cu/opinion/2012-07-28/la-hora-de-los-mas -aptos/>
2. López F. ¿Eficientes o eficaces? 13 de julio 2012. [citado 23 Ago 2012] Disponible en: <http://www.granma.cubaweb.cu/2012/07/13/nacional/artic05.html>
3. Jiménez Paneque Rosa E. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2004 Mar [citado 23 Ago 2012]; 30(1). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864 - 34662004000100004&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864 - 34662004000100004&lng=es)
4. García FA, Sarria GD, Nicolás PR, Rodríguez LJ. La medición de la eficiencia productiva en policlínicos cubanos. Un estudio de caso. Rev Esp Econ Salud. [Internet]. 2008; [citado 23 Ago 2012] 7(3):120-128. Disponible en: [http://www.economiadelasalud.com/ediciones/73/08\\_pdf/policlinicoscubanos.pdf](http://www.economiadelasalud.com/ediciones/73/08_pdf/policlinicoscubanos.pdf)
5. García FA, Chaviano MM, García RJ, Gálvez G.A. ¿Cómo medir la eficiencia relativa de las instituciones de salud cubanas?. INFODIR [Internet]. 2011(12). [citado 23 Ago 2012]. Disponible en: <http://www.bvs.sld.cu/revistas/infodir/n1211/infod081211.htm>
6. González E, Ortega C. La calidad en el sistema de salud. Rev Méd Cient. [Internet]. 2010; 23 (1): 41-48. [citado 23 Ago 2012]. Disponible en: [http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/253/pdf\\_10](http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/253/pdf_10)

Dr. Héctor Hernández Sánchez.

Hospital Militar Central Dr. Luis Díaz Soto