

CARTAS AL DIRECTOR**La gestión de la calidad en las instituciones de salud****Quality management in health institutions**

MSc Dr. Moisés A. Santos Peña,⁽¹⁾ Dr. Juan L. de Pazos Carrazana.⁽²⁾

¹ *Especialista de II Grado en Medicina Interna. Especialista de II Grado en Medicina Intensiva. Especialista de II Grado en Emergencia. Máster en Urgencias Médicas. Profesor Auxiliar. Investigador Agregado.* ² *Especialista de I Grado en Medicina Interna. Profesor Instructor. Hospital General Universitario "Dr. Gustavo Aldereguía Lima". Cienfuegos.*

¹ *Terminal Degree in Internal Medicine and Intensive Care and Emergency Medicine. MSc. In Medical Emergencias. Full Professor. Adjunct Researcher.* ² *Second Professional Degree in Internal Medicine. Instructor Professor. General University Hospital "Dr Gustavo Aldereguía Lima". Cienfuegos.*

La calidad asistencial institucional ha sido definida como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, utilizando el menor consumo de recursos. La calidad tiene dos elementos esenciales, uno es de tipo científico, y consiste en diagnosticar de manera correcta al paciente y en aplicar la terapéutica conveniente; el otro es aparente, llamado calidad percibida o también de satisfacción, y se concreta en la sensación del enfermo y sus familiares de ser tratados con interés, deferencia y educación.

Podemos afirmar que la calidad asistencial es el resultado de aunar dos componentes, el primero intrínseco al acto asistencial o científico, compuesto por los conocimientos y por el uso de la tecnología; el otro extrínseco o percibido, que es el aspecto humanitario de la asistencia, en el que influyen desde el trato al enfermo y sus familiares, hasta la información y los aspectos relacionados con el ambiente y la atención hospitalaria.

El enfoque hacia la calidad aparece en la segunda década del siglo XX con la génesis del desarrollo económico y social que alcanzaban algunos países. Su verdadero origen estuvo dado en el sector industrial con los movimientos empresariales que suceden a la teoría científica de la gestión de Taylor, con la teoría de las relaciones humanas, cimentada en los trabajos de Mayo

y Lewin, en ellos se justifica una mayor participación de los trabajadores en el diseño y la mejora de los procesos de producción, a la vez que se justifica la revisión y permanente evaluación de muchas actividades que se consideraban infalibles.

En el ámbito sanitario, factores como la naturaleza de los recursos, las mayores posibilidades tecnológicas, la especialización de los profesionales y el progresivo desplazamiento del enfermo hacia el eje del sistema, configuran la creciente importancia de la calidad en este sector de la sociedad del bienestar.

La evolución de la calidad de la asistencia que se presta en una institución de salud requiere de herramientas que contemplen sus aspectos más importantes y permitan su monitorización. La evaluación por indicadores es un instrumento que ha demostrado ser útil para esta finalidad.

Se reconoce que la calidad es un valor, y añadimos valor a un servicio cuando lo mejoramos.

La calidad debe abordarse conforme a los principios de la investigación científica, la cual debe tener como premisas esenciales: diseñar un plan, concebir preguntas, formular hipótesis, obtener datos, elaborar conclusiones y justificar el cumplimiento de estas últimas.

Recibido: 2 de octubre de 2009

Aprobado: 14 de octubre de 2009

Correspondencia:

MSc Dr. Moisés A. Santos Peña

Hospital General Universitario "Dr. Gustavo Aldereguía Lima".

Calle 51 y Ave. 5 de Septiembre. Cienfuegos. CP: 45 100

La mejora constituye una exigencia ética, individual y organizacional de todos los trabajadores de las instituciones de salud, tanto en lo personal como en lo profesional. Asimismo tenemos el compromiso irrenunciable de optimizar la práctica de nuestros

servicios asistenciales, aspecto que redundará en la calidad de nuestra labor de servicio.

La calidad es un valor íntimamente ligado al derecho fundamental de la salud, su gestión diaria se convierte en un compromiso ineludible de cada gestor sanitario.