

Comentarios

MEDISAN 2009;13(1)

Hospital Provincial Docente "Dr. Ambrosio Grillo Portuondo"

Criterios de calidad en el concepto de Revolución definido por Fidel Approaches to quality in the concept of Revolution defined by Fidel

Dr. Rafael Escalona Veloz ¹

Resumen

El Ministerio de Salud Pública cubano se ha trazado como estrategia obtener la excelencia en la atención sanitaria, lo cual incluye necesariamente la calidad en los servicios brindados en materia de salud; aspectos contemplados en el concepto de Revolución definido por el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz y extrapolado al medio asistencial para que sea conocido plenamente por todos los trabajadores del sector.

Descriptores: CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD; CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD/utilización; CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD/ética; CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD/historia; CUBA

Límites: HUMANO

Abstract

The Cuban Ministry of Public Health has drawn as a strategy the achievement of excellence in health care, necessarily including the quality in health services rendered; aspects considered in the concept of Revolution defined by the Commander in Chief Fidel Castro Ruz and extrapolated to the care environment so that it is fully known by all the health sector workers.

Subject heading: QUALITY OF HEALTH CARE; QUALITY OF HEALTH CARE/utilization; QUALITY OF HEALTH CARE/ethics; QUALITY OF HEALTH CARE /history; CUBA

Limits: HUMAN

Se define como *calidad* el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. ¹

La importancia otorgada durante los últimos años a la calidad en el mundo, es una respuesta a la competencia japonesa basada en la calidad; no obstante, fue un economista norteamericano, W. Edwards Deming, quien señaló que "el consumidor es la parte más importante de la línea productiva" y el que enseñó a los nipones los distintos métodos de control de la calidad. ²⁻⁴

Otro economista estadounidense, Joseph Juran, desempeñó un papel medular a la hora de promocionar la idea de velar por la calidad y crear procedimientos de control, entre los que sobresalen la necesidad de una inspección sistemática y férrea, la búsqueda de mecanismos de mejoría, el establecimiento de objetivos de calidad, el compromiso de todos los trabajadores en cuanto a la obtención de una calidad superior, así como la revisión de los procesos productivos y de servicios para poder mantener el nivel de calidad alcanzado. ^{5,6}

En Cuba, los paradigmas en ese contexto son el Guerrillero Heroico y el Comandante en Jefe.

Como se sabe, el Che sintetiza todo su pensamiento acerca de la calidad en una frase ya legendaria y que se repite hasta la saciedad, al extremo de haberla convertida en una consigna: "La calidad es el respeto al pueblo" y que fue popularizada por él cuando la toma del eslogan utilizado por

Humberto Castillo,⁷ uno de los publicistas y directores del Ministerio de Industrias de cuando el Dr. Ernesto Guevara de la Serna era su ministro y que refería: "... la calidad es el respeto al público...". Por otro lado, en su discurso cuando la inauguración de la fábrica de galletas Albert Kuntz en Guanabacoa,⁸ el 3 de enero de 1962, señalaba "... la lucha por la calidad del producto es una lucha revolucionaria y de vanguardia..."; o lo que refería durante la clausura del Consejo de la Central de Trabajadores de Cuba⁹ en ese mismo año: "... calidad es lo que debemos darle al pueblo, es una obligación nuestra, una obligación de cada uno como parte de nuestro deber social...".

Actualmente y a través del nuevo Reglamento General de Hospitales¹⁰ y del Programa de Perfeccionamiento de la Calidad,¹¹ el Ministerio de Salud Pública cubano llama a lograr la Excelencia en los servicios; tarea que incluye necesariamente la calidad de la atención sanitaria, cuyo centro es el paciente. En esta colosal misión son vitales los Círculos de Calidad; idea nacida también del Che¹² cuando hablaba sobre "... la necesidad de dar una batalla popular por la calidad, quizás formar Círculos de Calidad que nacieran de las propias fábricas...". Hoy se materializan esas certeras palabras en todas las instituciones de salud.

Por su parte, Fidel ha legado en su concepto de Revolución¹³ un cúmulo inagotable de enseñanzas y conocimientos y al cual debe acudir constantemente, porque incluye un valioso caudal de criterios acerca de la calidad en todos los órdenes. Y fue precisamente con vista a sopesar esas valoraciones, implícitas en tan extraordinaria percepción de un proceso histórico triunfante y consolidado, que se decidió formular estos breves comentarios al respecto.

Análisis de las ideas de Fidel en el concepto Revolución y exposición de los criterios de calidad contenidos en cada una de ellas

Revolución es:

Sentido del momento histórico...

- Luchar por la excelencia y elevar la cultura del detalle.
- Exigir la correcta aplicación de las Resoluciones 187 y 188 de la Central de Trabajadores de Cuba.
- Saber explicar por qué se aplican en este momento los Programas de la Revolución en el sector y no en otro.
- Estructurar y poner en práctica consecuentemente el Programa de Perfeccionamiento de la Calidad Hospitalaria y el Reglamento General de Hospitales.

...igualdad y libertad plenas...

- Tratar a todos por igual, sin distinción alguna.
- Propiciar un clima agradable en cada reunión o actividad que se realice con los trabajadores, pacientes y familiares.
- Escuchar serenamente y debatir con lógica la más mínima expresión, por ilógica que parezca, entre los integrantes del colectivo laboral o en el trato con pacientes y sus familiares.
- Saber llegar con modestia y profesionalidad a todos los pacientes, familiares y trabajadores, así como atender todas sus demandas.

...es cambiar todo lo que debe ser cambiado...

- Modificar métodos y estilos de trabajo.
- Cumplir la palabra empeñada.
- Transformar la mentalidad de cuadros dirigentes y trabajadores.
- Cambiar la imagen negativa que de algunos centros laborales y servicios tiene la población.
- Admitir que todo lo hecho hasta el momento puede hacerse mejor.

...ser tratado y tratar a los demás como seres humanos...

- Consolidar la solidaridad y el humanismo.
- Fortalecer el compromiso de atender adecuadamente a los pacientes y sus familiares.

Criterios de calidad en el concepto de Revolución definido por Fidel

- Ser capaz de colocarse en el lugar de la persona enferma.
- Practicar y velar por la no violación de los principios de la ética médica.

...emanciparnos por nosotros mismos y con nuestros propios esfuerzos...

- Promover la investigación y búsqueda de soluciones sin utilizar apologías.
- Mantener la mejoría continua de cada proceso, con vista a perfeccionarlo y cuyo eje central sean los pacientes de uno y otro sexos.
- Utilizar adecuada y racionalmente los recursos sin pérdida de la calidad.
- Fomentar la participación de todos los trabajadores en el Fórum de Ciencia y Técnica, así como en la ejecución de investigaciones sobre calidad.

...desafiar poderosas fuerzas dominantes dentro y fuera del ámbito social y nacional...

- Enfrentar y combatir lo mal hecho.
- Fortalecer en cada centro de trabajo los principios de la Revolución.
- Salvaguardar con virtudes éticas y humanistas los logros de la medicina cubana, a pesar del bloqueo norteamericano.

...defender valores en los que se cree al precio de cualquier sacrificio...

- No permitir ilegalidades, desvíos de recursos ni uso inadecuado de medios de trabajo.
- Cuidar lo que se tiene y convertir la vigilancia en arma de combate.

...modestia, desinterés, altruismo, solidaridad y heroísmo...

- Laborar para la satisfacción plena en la atención a pacientes y familiares.
- Trabajar por objetivos y no por metas.
- Cumplir cada misión con entrega y amor.
- Servir al pueblo sin esperar nada a cambio.
- Tratar a los demás con sencillez y respeto.
- Perfeccionar la ayuda humanitaria en casos de catástrofes o desastres naturales.

...luchar con audacia, inteligencia y realismo...

- Retomar la experiencia histórica positiva, legada por los próceres de la independencia.
- Utilizar en cada sitio el personal y los recursos que realmente se requieran.
- Saber identificar los problemas, darles solución y ser optimistas ante la realidad, por dura que sea.
- Aplicar creativamente la política del Partido y el Estado y saber qué hacer en cada instante y lugar.
- Tener conocimiento de las capacidades y deficiencias de cada trabajador, servicio y unidad.
- Determinar el momento oportuno para desarrollar un acto, un mitin, una reunión o cualquier otra actividad o tarea.

...no mentir jamás ni violar principios éticos...

- Desempeñarse en correspondencia con los códigos establecidos y no formular promesas.
- Complimentar y aprovechar al máximo la jornada laboral.
- No inflar lo relacionado con frutos del trabajo o los rendimientos.
- Informar fidedignamente los resultados laborales e investigativos.
- Impedir los fraudes e ilegalidades.
- Cumplir lo establecido en la Constitución de la Republica.
- Recordar la fórmula del ciclo de Deming: Planificar, hacer, chequear y actuar.

...convicción profunda de que no existe fuerza en el mundo capaz de aplastar la fuerza de la verdad y las ideas...

- Combatir la chapucería y la ignorancia.
- Elaborar proyectos grandes y pequeños.
- No incumplir lo orientado por el organismo superior.
- Ser creativo(a).

...unidad es independencia, es luchar por nuestros sueños de justicia para Cuba y para el mundo, que es la base de nuestro patriotismo, nuestro socialismo y nuestro internacionalismo...

- Es interés común.
- Trabajar en equipo.
- Alcanzar la unidad de criterios.
- Mantener la disciplina consecuente y obrar por convicción.
- Luchar contra el diversionismo ideológico y el pesimismo.
- Elevar la calidad de vida de los prestadores de salud, pacientes y familiares.
- Buscar iniciativas para resolver problemas y no crear situaciones complejas.
- Consultar cada vez que la situación lo requiera.
- Conservar las conquistas alcanzadas y seguir avanzando sin reservas.
- Ejecutar más y mejores acciones.
- Sostener un elevado nivel de información nacional y foráneo.

Conclusiones

Las palabras del Comandante en Jefe son aleccionadoras, paradigmáticas y representativas del hacer y pensar del pueblo cubano, convencido siempre de que una sociedad mejor siempre es posible. Basta con proponérselo y luchar con ahínco para alcanzar metas superiores y perfectibles en cada esfera de la vida.

Referencias bibliográficas

1. ISO 10002. Norma internacional [versión en CD-ROM], 2004.
2. Fernández Atres A. Implantación de un sistema de gestión de la calidad. Norma ISO 9000:2000. Instituto de Fomento Regional. Asturias: La Versal, 2005.
3. ----. Calidad en las empresas de servicios. Instituto de Fomento Regional. Asturias. La Versal, 2005.
4. Cantu R. Sistema de gestión de la calidad [versión en CD-ROM]. 2 ed. México, DF, 2001: 5 - 7.
5. Ayala Castro H. Selección de lecturas Temas de gestión de la calidad. Centro de Estudios Turísticos de la Universidad de La Habana, 2005:8-13; 29.36 [versión en CD-ROM]. <<http://www.uh.cu.cetur>> [consulta: 18 marzo 2008].
6. Guía para la transición a ISO 9001.2000. La Habana: Cortesía de LRQA, 2000.
7. Martínez Liebrez VR, Sabadi Castillo LA. Che: calidad y socialismo [versión en CD ROM]. La Habana, 2006:11.
8. Discurso en al acto de inauguración de la Fábrica de Galletas "Albert Kuntz". Guanabacoa, 3 de enero de 1962. En: El Che en la Revolución cubana. La Habana: MINAZ, 1962; t4: 4-5.
9. Discurso en el Acto de Clausura del Consejo de la CTC. Ciudad Deportiva, La Habana, 15 de abril de 1962. En: El Che en la Revolución cubana. La Habana: MINAZ, 1962; t4:135.
10. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Reglamento general de hospitales. La Habana: MINSAP, 2006.
11. ----. Programa para el Perfeccionamiento Continuo de la Calidad de los Servicios Hospitalarios. Anexo a la Resolución Ministerial No. 145-2007. La Habana: MINSAP, 2007.

Criterios de calidad en el concepto de Revolución definido por Fidel

12. Reunión del Consejo de Dirección del MININD, 20 de abril de 1964. En: Martínez Liebrez VR, Sabadi Castillo LA. Che: calidad y socialismo [versión en CD ROM]. La Habana, 2006: 34.
13. Castro Ruz F. Discurso pronunciado con motivo del desfile del 1° de mayo del 2000. La Habana: Editora Política, 2000.

Dr. Rafael Escalona Veloz. Calle Nueva No. 2 Altos, entre Martí y San Antonio, Santiago de Cuba
Dirección electrónica: escalona@medired.scu.sld.cu

¹ **Especialista de I Grado en Anatomía Patológica. Instructor
Hospital Provincial Docente "Dr. Ambrosio Grillo Portuondo", Santiago de Cuba, Cuba**

Recibido: 21 de noviembre del 2008

Aprobado: 4 de diciembre del 2008

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Escalona Veloz R. Criterios de calidad en el concepto de Revolución definido por Fidel [artículo en línea] MEDISAN 2009;13(1).
<http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol13_1_09/san19109.htm>[consulta: fecha de acceso].