

CARTA A LA DIRECTORA

Gestión de la calidad en el sistema de salud cubano

Quality management in the Cuban health system

Dr. Julio César Serra Rodríguez

Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso", Universidad de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba.

10 de marzo de 2016

A: Dra. C. Luisa Acosta Ortega
Directora de la Revista MEDISAN

Estimada directora:

La calidad es un término que está de moda en nuestros días; un concepto intuitivo que ha evolucionado con el hombre, pues desde su surgimiento se aprecia una preferencia por el trabajo bien hecho.

Sus fundamentos teóricos surgen en los países más avanzados, sustentados en los aportes de muchos autores, entre ellos se destacan: Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa, Crosby, Ohno, Taguchi, Imai y Suzuki, quienes han enriquecido los principios de la calidad, aplicados en los diferentes ámbitos de la empresa y las situaciones cambiantes del mercado. Sus diferentes enfoques coinciden en que el cliente es lo primero para la organización; prevenir es mejor que corregir; trabajar para reducir costos y desperdicios en general. Así, asumen el proceso de calidad con visión de futuro, en el que debe participar e involucrarse todo el personal con el vital compromiso y apoyo de la alta dirección, a través del trabajo en equipo. Ello requiere de programas de entrenamientos, mantener procesos o herramientas para su mejora sistemática y permanente, así como medir los resultados sobre la base de metas cumplidas.¹

En nuestros hospitales y centros de atención es imprescindible conocer el elevado costo que implica hacer las cosas mal, repetir trabajos, corregir errores continuos y no evitar el despilfarro, lo cual provoca ineficiencias en el sistema, que sumadas a los gastos extras impuestos por el bloqueo norteamericano, hacen que los gastos en materia de salud parezcan insuperables.

Actualmente, a escala mundial, se experimentan profundos cambios hacia una etapa de nivel superior, que es la calidad total: "estilo global de gestión, que utiliza las contribuciones de todas las personas de la organización para mejorar continuamente, con el objetivo de alcanzar con consistencia las expectativas del cliente",² o sea, el conjunto de principios y métodos organizados de la estrategia global de gestión.

De hecho, la calidad significa satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes internos (el personal tanto médico como no médico) y externos (los pacientes y sus familiares), la cual se busca no solo en el resultado final, sino en todas las funciones de los servicios médicos. Todos somos proveedores y clientes a la vez; por tanto, debemos participar en la aplicación de principios y herramientas para el mejoramiento

continuo de los productos y servicios, lo cual permitiría un cambio en la cultura de la organización.^{2,3}

Nosotros somos productores de servicios y el servicio es un trabajo que se ejecuta para otros, son todos los ofrecimientos de valor para la clientela de una empresa, ya sea separado o incluido en un producto y que se pueden proporcionar antes, durante y después de la venta, se parte de la premisa que el producto es un conjunto de servicios, los cuales van a satisfacer las necesidades del consumidor.

En tal sentido, los servicios médicos son perecederos (no pueden ser almacenados para el futuro), su valor es individual, basado en el trabajo humano y la satisfacción brindada al paciente, con una calidad que depende de quién, cómo, dónde y cuándo se ofrece o proporciona dicho servicio de salud. El alto grado de contacto entre el personal de la salud y el paciente significa que la consistencia del producto depende de las habilidades y el desempeño del personal sanitario en el momento del intercambio.³

Nuestros objetivos y políticas de las organizaciones están orientados a satisfacer al paciente desde la perspectiva de los diversos servicios prestados, que se enfatizan en el ofrecimiento de dicho servicio al afectado, lo cual constituye el centro de atención. Para lograr su lealtad es necesario conocer sus necesidades, actitudes, percepciones y motivación, así como el enfoque filosófico fundamental de la estrategia organizacional, que necesita de un personal competente, consciente de la estrategia planteada y dependiente del sistema, derivado de esta estrategia para garantizar la prestación de los servicios con la calidad requerida.

El servicio se puede definir como un producto intangible a través del cual el suministrador le crea sensaciones, experiencias y recuerdos al cliente (paciente) y que debe estar orientado a satisfacer las necesidades y expectativas de este.

La capacidad de satisfacer a nuestros pacientes trae como resultado la calidad en el servicio, considerada como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa y cualitativa que acompañan a la prestación principal. Es una filosofía, un estado de ánimo y la forma de enfrentar todas las actividades de la salud en el quehacer cotidiano de nuestros centros asistenciales; por tanto, constituye un conjunto de procesos y procedimientos enmarcados dentro de una estrategia.^{4,5}

Ofrecer un servicio de calidad, nos brinda un progreso continuo, la falta de ella conduce al fracaso. Si por naturaleza los pacientes prefieren que los atiendan con calidad, por qué no convertirnos en proveedores de esta a todos los niveles. Debemos distinguir entre la calidad que se espera (características que los pacientes dan por dadas, no las solicitan, su ausencia provoca insatisfacción), la que satisface (los pacientes la solicitan y su ausencia es fuente de insatisfacción), que deleita (no se solicita porque no saben que existe y sobrepasa sus expectativas). En esa dirección debemos encaminar nuestros esfuerzos, teniendo en cuenta que las expectativas se forman en los afectados a través de una comunicación adecuada, experiencias pasadas, necesidades, publicidad y otras; las percepciones están influenciadas por las expectativas y por su variabilidad en los diferentes momentos en la prestación del servicio. Se crean a través de la capacidad de respuesta, estados de ánimo, profesionalidad de nuestro personal, fiabilidad, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, cortesía y amabilidad.

Trabajemos en conjunto, organizadamente, por lograr una máxima aspiración: que las percepciones de nuestros pacientes sean mayores que sus expectativas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Albrecht K. La Revolución del servicio. Santa Fé de Bogotá: Serie Empresarial; 1990.
2. Berry L, Bennet C, Brown C. Calidad del servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos; 1993.
3. Bordart D. Cambios y vías para el cambio. Reino Unido: Total Quality Management; 1992.
4. Corporación Andina de Fomento. Productividad y Calidad. Manual del Consultor. Venezuela: Nuevos Tiempos; 1990.
5. Deming W. E. Calidad y productividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos; 1989.

Recibido: 13 de marzo de 2016.

Aprobado: 20 de abril de 2016.

Julio César Serra Rodríguez. Hospital General Docente "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso",
avenida Cebreco, km 1½, reparto Pastorita, Santiago de Cuba, Cuba.
Correo electrónico: jcserra@hospclin.scu.sld.cu