

Editorial

Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus.

Calidad. Una necesidad en los servicios de salud.

Quality. A need for the health services.

Dra. Deysi María Chirino Ramadán¹, Dr. José Elías González Ybarzábal²

Especialista de 2do grado en Medicina Interna. Máster en Infectología Clínica. Profesora Asistente. Universidad de Ciencias Médicas. Sancti Spíritus. Cuba.¹ deysi@ucm.ssp.sld.cu
Especialista de 2do grado en Medicina Interna. Máster en Ciencia de la Educación. Profesor Titular y Consultante.²

Implementar los sistemas de calidad en el sistema nacional de salud contribuye al mejoramiento de los procesos de atención médica en concordancia con las normas nacionales e internacionales¹. La definición del término calidad, mundialmente aceptada hoy en la norma NC-ISO 9000 es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. De acuerdo con esta definición, el carácter dual de la calidad entre lo objetivo y lo subjetivo, base de la apreciación, también imprime matices a la definición y percepción de la misma. Por ello en el mundo de hoy, caracterizado por un elevado intercambio socio-económico de bienes y servicios, en un entorno cada vez más globalizado, hablamos de calidad, lo hacemos a través de la evaluación de la conformidad con los requisitos, medibles y medidos de forma objetiva fiable. Y cuando no se cumplen los requisitos preestablecidos hablamos de no conformidades^{2,3}.

El sistema de gestión de calidad tiene una serie de requisitos dentro de los cuales tiene relevancia la responsabilidad de la dirección⁴ que incluye:

- compromiso de la dirección.
- enfoque al cliente.
- política de la calidad.
- planificación.
- responsabilidad, autoridad y comunicación.
- revisión por la dirección.

En la coyuntura actual es una necesidad insoslayable para Cuba acelerar el proceso de certificación de los servicios de salud, por tres razones:

- aumentar la calidad de los servicios que se ofrecen a la población.
- eliminar los errores mediante el perfeccionamiento de la organización de cada sub-sistema.
- incorporar una nueva cultura de mejora continua del sistema de salud.

El proceso de certificación de los servicios de salud conduce al desarrollo del sentido de pertenencia de los trabajadores de la salud y su compromiso con los resultados, a la disminución de los costos, a la validación (interna y externa) de los resultados del sistema de salud y contribuye a aumentar la capacidad de ingresos al país por exportación de servicios de salud, lo cual es en la actualidad una fuente de exportación importante junto a la educación y el deporte¹. En la actualidad el Ministerio de Salud Pública (Minsap) ha emprendido un proceso de transformaciones necesarias con el objetivo de continuar perfeccionándose, garantizar el uso eficiente de los recursos y la sostenibilidad de los servicios de salud. En tal sentido se establece el proceso de reorganización, compactación y regionalización de los servicios de salud, que junto a la disponibilidad de tecnología médica de avanzada, a la integración de la asistencia, la docencia, la investigación y a la formación de

recursos humanos constituyen fortalezas para la aplicación de un sistema integral de gestión de la calidad en el sistema nacional de salud¹. A partir de lo anteriormente expresado y como parte de la estrategia de calidad, se considera prudente la integración de la calidad, como sistema y herramienta de trabajo^{1,5,6}, aplicable a cualquier nivel de atención del sistema nacional de salud en Cuba¹. Para los gestores o administradores de la atención médica, la calidad con que se brinda un servicio de salud no puede separarse de la eficiencia porque si no se ahorran los recursos disponibles, el alcance a los servicios será menor⁷. Por lo tanto la eficiencia y la calidad son dos componentes indisolubles de la atención a la salud⁸. La asistencia hospitalaria juega un papel preponderante en la atención sanitaria lo que convierte a los hospitales en los centros más costosos del sistema de salud ya que albergan a las personas con criterio de ingreso, brindan la atención especializada y tecnológicamente avanzada, además del servicio hotelero que lógicamente ofrecen. La evaluación continua de la calidad y la eficiencia de la atención hospitalaria con sus implicaciones sociales y económicas es un imperativo para el sector de la salud⁷. En el ámbito de la salud el servicio central es el bien humano máspreciado, parecería injusto y hasta indeseable “cambiar” calidad por eficiencia, sin embargo la natural escasez de recursos conduce a una posición más realista; que refleje la necesidad de alcanzar la mayor calidad en la prestación de servicios con el mínimo de recursos, o, quizás mejor, una posición que favorezca el uso más eficiente de los recursos disponibles dentro de límites aceptables de calidad. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad debe ser siempre la búsqueda del mejor balance entre calidad y eficiencia. La necesidad de medirlos es obvia aunque es siempre un desafío. Una buena parte de este desafío se debe a que los indicadores de calidad y eficiencia deben separar la parte de ellos que se debe a las características de los pacientes, de la que se relaciona con la atención prestada⁷. Independientemente del enfoque, el establecimiento de un programa para mejorar el desempeño debe tener los siguientes principios^{7,9}:

- El apoyo transferible de los dirigentes para las futuras decisiones relacionadas con la calidad de los servicios.
- Contar con el ejemplo de dichos dirigentes para también suponer que todos son responsables de la calidad.
- Relacionar las prioridades institucionales inmediatas con la misión y el plan estratégico.
- Proporcionar educación, capacitación y superación a todo el personal.
- Incluir el estudio, por parte de los dirigentes, de la teoría, los principios y los métodos cuantitativos y cualitativos de las medidas de calidad en materia de salud.
- Ofrecer capacitación a los facilitadores del proceso para mejorar el desempeño del personal.
- Estimular el trabajo en equipo, la responsabilidad y los recursos necesarios para esta delegación.

En 1986 se señalaba que garantía de la calidad “Son aquellas actividades que periódica o continuamente se dirigen a revisar las condiciones bajo las cuales se proporciona atención médica, esta es monitorizada y los resultados son seguidos, de manera que las deficiencias sean descubiertas y se hagan las correcciones necesarias”. En efecto, la evaluación es el pilar fundamental para garantizar la calidad de la atención médica; no es posible mejorar algo cuyo comportamiento se desconoce⁸. La calidad en los Servicios de Salud constituye simultáneamente derechos y deberes de los actores que intervienen:

- un derecho por parte de los pacientes es que se les brinde la atención que se merecen.
- un derecho de los trabajadores del sector es sentirse reconocidos y gratificados por prestar un adecuado servicio.
- un deber del estado es ser garante de la salud y de su recuperación para toda la ciudadanía.
- un deber de los usuarios es exigir y valorar la atención que se les brinda.
- un deber de los servicios de salud es dar las respuestas que se les requieren.
- un deber de los trabajadores es optimizar todo su accionar.

Para poder hacer viable el sistema de gestión de la calidad en los servicios de salud es necesario que cada instancia de este proceso asuma el rol que le corresponde involucrando a todos los actores. La gestión de la calidad compete a todos y es necesario que a partir de marcos conceptuales y normativos generales cada organización construya su propio programa de garantía de calidad. Nadie va hacer por nosotros lo que corresponde que nosotros mismos hagamos⁹.

DeCS: GESTIÓN DE CALIDAD, SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN MÉDICA

Palabras clave: servicios, gestión, calidad

To implement the systems of quality in the National Health System constitutes an improvement in the process of medical care according to national and international norms¹. The definition of the term "quality" is accepted worldwide today in the NC-ISO 9000 norm, a set of inherent characteristics to comply with the requisites. According to this definition, the dual character between subjective and objective as a base for appraisal also has shades with the definition of perception. Today, in a world characterized by an elevated interchange of socio-economic goods and services, in an environment more globalized each time, we speak about quality, we speak of quality through the assessment of agreement according to measurable requisites in an objective and reliable way. When the pre established requisites are not fulfilled we speak of non conformities²⁻³. The system of quality management has a series of requisites and among them we find relevance, the responsibility of the management⁴ which includes:

- Commitment with the management.
- Client approach.
- Quality policy.
- Planning
- Responsibility, authority and communication.
- Revision by the management.

Today, it is an unavoidable need for Cuba to accelerate the process of certification of the health services due to three reasons:

- Increase the quality of the services offered to the population.
- Eliminate mistakes by improving the organization of each subsystem.
- Incorporate a new culture of continuing improvement for the health system.

The process of certification of the health services leads to development of the sense of pertinence of health workers and their commitment for results, costs reduction, validation (internal and external) of the results of the health system and contributes to increase the capacity of incomes to the country due to exports of health services which today is a good source of export like education and sports¹. Today, the Ministry of Public Health (MINSAP) Spanish abbreviation, has undertaken a process of necessary transformations with the purpose of continuing developing and improving the health services, warranting the efficient use of resources and the sustainability of health services. In this way, the process of reorganization is reestablished as well the process of compression and regionalization of health services, which together to availability of advanced medical technology, the integration of medical care and medical teaching, research and the formation of human resources constitute strongholds for the application of a comprehensive system of health quality management¹. From what has been said and as part of the strategy of health it is prudent the quality integration as a tool and work system^{1,5-6}, applicable to any level of health care in the National Health System¹. For managers and administrators of medical care, the quality offered in the health service can not be separated from efficiency if human resources available are not saved the reach of services will be lesser⁷. Therefore, the efficiency and quality are two close components in the health care⁸. The hospital care plays an important role in the sanitary care for it becomes hospitals and other facilities in more costly centers in the health system because they shelter people on admission, they offer specialized care and technologically advanced, besides the hotelier system they offer. The continuing assessment of quality and efficiency of hospital care and its social and economic implications are an imperative for the health system⁷.

In terms of health, the central service is the human benefit mostly valued, it could not be fair and undesirable to change quality for efficiency, however, the natural shortage of resources leads to a more realistic position which reflects the need for reaching more quality in the offering of services with few resources, or, maybe better, a position which favors the most efficient use of the available resources within the acceptable limits. Hence, the search for quality must be always the search for a better balance between quality and efficiency.

The need for measuring them is obvious though it is always a challenge. A good part of this challenge is due to indicators of quality and efficiency which must separate the part of the patients according to their characteristics related to the care offered⁷. Independently of the approach, the establishment of a program to improve the performance must have the following principles:^{7,9}

- The transferable support of staff leaders for future decision taking related to service quality.
- To count on the example of these staff leaders to show that all are responsible for the quality.
- To relate the immediate institutional priorities with the mission and the strategic plan.
- To provide education, training and improvement to all personnel.
- To include the study on the part of the staff leaders, the theory, the principles and qualitative and quantitative methods of quality measures in terms of quality.
- To offer training to all facilitators of the process to improve the personnel performance.
- To stimulate the work in teams, the responsibility and the necessary resources for this delegacy.

In 1986, it was pointed out that quality warranty was those activities that periodically and continually are addressed to check the conditions under which medical care is provided, this is monitored and the results are followed in a way that difficulties are discovered and the necessary corrections done. In fact, the assessment in a fundamental pillar to warranty quality in medical care, it is impossible to improve something when the performance is unknown⁸. The quality of the health services constitutes the rights and duties of performers who intervene:

- A right on the patient's part is to have the medical care they deserve.
- A right of the sectors workers is to feel recognized and gratified by living an adequate service.
- A duty of the state is to be a guarantor of health and recovery of all citizenship.
- A duty of users is to demand and value the care offered.
- A duty of health services is to respond what is required.
- A duty of workers is to optimize the all what is set in motion.

To make the system of quality management viable in the health services, it is necessary that each part of the process take on the role that corresponds to it. The quality management is everybody's responsibility and it is necessary that all rules and regulations of the organization build its own program of warranty quality. Nobody is going to make for us what we have to do for ourselves.⁹

MeSH: QUALITY MANAGEMENT, HEALTH SERVICES, MEDICAL CARE

Key words: services, management, quality

BIBLIOGRAFÍA

1. Cuba. MINSAP. área para la docencia e investigaciones dirección de ciencia y técnica. Estrategia Nacional de Calidad en el sector de la salud. La Habana: MINSAP; 2012.
2. ININ/Oficina Nacional de Normalización. Sistema de gestión de la calidad- Fundamentos y vocabulario. 2da. ed. La Habana: ISO 9000; 2005.
3. Cuba. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. ONN. Términos y conceptos aplicables a la normalización, metrología y la calidad. La Habana: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente; 2009.
4. ININ/Oficina Nacional de Normalización. Sistema de gestión de la calidad-Requisitos.ISO 9001; 2008. 4ta. ed. La Habana: ISO 9000; 2008.
5. García Rosique PM, Herrera Hernández N, Jordán Alonso A, Galloso Cueto G. Calidad de los servicios médicos especializados. (2da. parte). Revista Médica Electrónica 2007; 29 (1). Disponible en: <http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202007/vol1%202007/tema15.htm>
6. Martínez Pérez O L. Compilación bibliográfica asignatura Administración por Procesos. Facultad de tecnología de la salud Julio Trigo López. La Habana: MINSAP; 2008.
7. Jiménez Paneque RE. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual Rev Cubana de Salud Pública. 2004 Ene-mar; 30(1): 3-39. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext
8. Ramírez AM, García JE, Fraustro SR. Definición del problema de la calidad de la atención médica y su abordaje científico: un modelo para la realidad mexicana Cad Saúde Públ.1995Sep; 11 (3): 456-462 1995. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v11n3/v11n3a08.pdf>
9. Williams GI. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica Calidad de los Servicios de Salud. [Internet]. Disponible en: http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf