

Directorio

Director

Dr. Carlos M de la Cruz Alcudia

Editor

Quím. Sergio León Ramírez

Coeditora

M. en C. Nelly L. Jiménez González

Consejo Editorial

Dr. José Luis Arredondo García

Dr. Armando Arredondo López

Dr. Manuel A. Baeza Bacab

Dr. Francisco Becerra Posada

Dr. Pablo A. Kuri Morales

Dr. Manuel Magaña Izquierdo

Dr. Miguel A. Mercado Díaz

Dr. Alejandro Mohar Betancourt

Dr. Romeo S. Rodríguez Suárez

Dr. Rodolfo Rojas Rubí

Comité Editorial

M. en C. Saraí Aguilar Barojas

Dr. Humberto Azuara Forcelledo

Dr. Juan José Beauregard Cruz

Dr. Gustavo Beauregard Ponce

Lic. Carlota Beauregard Solís

Dr. David P. Bulnes Mendizábal

Dr. Carlos Mario de la Cruz Gallardo

Dr. José M. Díaz Gómez

Dr. Ramón García Rochín

Dr. en C. José F. García Rodríguez

Dra. en C. Silvia María Gpe. Garrido Pérez

Dr. Enrique Hernández Martínez

Dr. Ernesto Jiménez Balderas

Dr. Alejandro Madrigal Zentella

Dr. José Ubaldó S. Ortiz López

Dr. Jesús A. Orueta Álvarez

Dr. Manuel Pérez Ocharán

Dr. en C. Heberto Priego Álvarez

Dr. Alfonso Rodríguez León

Dra. Verónica Rodríguez Rodríguez

Dr. Sergio de Jesús Romero Tapia

Dr. Jesús Ruiz Macossay

Dr. Manlio F. Tapia Turrent

Comité de Arbitraje

Dr. José Luis Acosta Patiño

Dra. en C. Ma. Isabel Avalos García

M. en C. Lizbeth Barrera Torres

Dra. en C. Georgina Carrada Figueroa

Dr. José A. Camargo Sánchez

Dr. Víctor F. Castro Georgana

Dra. en C. Isela Juárez Rojop

M. en C. Ricardo Jiménez Hernández

Dra. Elsa Ladrón de Guevara Morales

Dr. Agenor A. Lladó Verdejo

Dr. Arístides López Wade

Dr. Raúl Humberto Muro Flores

M. en C. Argeo Romero Vázquez

Dr. Gustavo A. Rodríguez León

Comité Técnico

L.I. Claudia Alvarez Vidal

Lic. Edison MateosPayró Oropeza

L.E.F. Adalberto Vázquez Gómez

**Calidad en la prestación de los servicios de
salud**

¿Mito o realidad?

"La búsqueda y el afán de perfección ha sido una de las constantes del hombre a través de la historia y la calidad una de sus manifestaciones o elementos configuradores".

Anónimo.

En la actualidad, el mundo está inmerso en una transformación donde los cambios son cada vez más dinámicos y la renovación es constante.

Hoy en día, las organizaciones deben comprender que el proveedor debe satisfacer las exigencias de los usuarios, si es que desean conservarlos.

La calidad de la atención médica va más allá de la satisfacción del usuario, de la oportunidad de la atención y de la eficiencia.

Donabedian define la calidad en salud como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Los mayores beneficios posibles se definen, en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes. La calidad implica, por definición, los resultados de la atención, medida como la mejoría esperada en la salud, que es atribuible a la atención misma. De acuerdo con Donabedian, la calidad es un concepto que debe interpretarse en dos dimensiones íntimamente relacionadas e interdependientes: una técnica, representada por la aplicación de conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente, y una interpersonal, representada por la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), subraya la importancia de contar con una política y estrategias regionales para garantizar la calidad de la atención sanitaria. Recalca la importancia de la calidad de la atención y la seguridad del paciente como una cualidad esencial para conseguir los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud.

En oposición a ello, la atención sanitaria de calidad deficiente se refleja en su falta de efectividad, ineficiencia, acceso limitado e insatisfacción de los usuarios y de los profesionales de la salud. Las deficiencias están dadas principalmente por la falta de posicionamiento de la calidad en las prioridades del Sector Salud.

La OPS propone cinco líneas de acción dirigidas a mejorar la calidad de los Servicios de Salud: 1.- Posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial; 2.- Promover la participación ciudadana en temas de calidad; 3.- Generar información y evidencia en materia de calidad; 4.- Desarrollar, adaptar y apoyar la implantación de soluciones en calidad; y 5.- Desarrollar una estrategia regional para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y seguridad del paciente.

En nuestro país, el Sistema Integral de Calidad (SiCalidad) incluye la calidad técnica y seguridad del paciente, como la parte de la calidad en la atención

Editorial

que se encarga de los aspectos relacionados con los servicios otorgados por los profesionales de la salud y de manera sustantiva lo que atañe a la seguridad del paciente. De manera general incluye la mejora continua de los servicios de salud, la reducción de efectos adversos, la medicina basada en evidencia y la estandarización de los cuidados de enfermería. Con esto se establece la necesidad de desarrollar una estrategia dirigida a implantar un sistema integral y sectorial de calidad de la atención médica. Todo ello, dirigido a corregir la causa principal de deficiencia en la calidad de los servicios de salud señalada por la OPS como es la falta de posicionamiento de los temas de calidad en las prioridades y agenda del Sector Salud.

Ruelas menciona que es necesario mejorar no porque pensemos que se hacen mal las cosas, sino porque todos siempre podemos ser mejores. Por ello, ¡la responsabilidad es de todos! Desde luego, no basta medir y mejorar, hay que hacer los esfuerzos necesarios para aumentar la credibilidad de la población en lo que hacemos. También dice ¿Se ha avanzado? Sí, gracias al esfuerzo de muchos trabajadores de la salud, aunque es necesario reconocer que es mucho lo que falta por hacer. Por lo anterior, se requiere el compromiso de todos y cada uno de los integrantes del Sector Salud, para que de manera formal se implante lo relacionado con la calidad de la prestación de los servicios de salud, y se vea esto como una realidad y no como un mito o algo inalcanzable.

QUÍM. SERGIO LEÓN RAMÍREZ
DIRECTOR DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD
SECRETARÍA DE SALUD DEL ESTADO DE TABASCO