

Directorio

Director

Dr. Luis Felipe Graham Zapata

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. Silvia María Gpe. Garrido Pérez

Dr. Enrique Hernández Martínez

Dr. Ernesto Jiménez Balderas

Dr. Alejandro Madrigal Zentella

Dr. José Ubaldo 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

M. en C. Ma. Isabel Avalos García

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. Aristides 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 LOS SERVICIOS DE SALUD

¿Filosofía o medición?

*El asunto de la calidad a todos
interesa, pero pocos lo tienen resuelto.
Anónimo.*

Existe un interés creciente por la calidad en todos los sectores, al que no escapa, naturalmente, el sector salud. En el personal de salud, el compromiso por la calidad es algo inherente, pero requiere conocimientos y habilidades para desarrollarlo.

Asimismo, los usuarios están más informados y tienen una conciencia más crítica que ha generado demandas de más y mejores servicios, es decir mayor eficiencia y calidad de atención médica. Pero no sólo los usuarios de los servicios de salud esperan y demandan una atención de calidad, también los profesionales de la salud y los directivos comparten esta preocupación.

Sin embargo, no es suficiente que los usuarios quieran y exijan mejores servicios; ni que las instituciones y los profesionales de la salud quieran otorgar atención médica de calidad, se requiere, además, contar con una serie de conocimientos, herramientas y técnicas que adecuadamente ordenados, estructurados y conjuntados integren un sistema de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios, así como de los prestadores de los servicios de salud.

El mundo está inmerso en una profunda transformación en donde los procesos de cambio son cada día más dinámicos; las estructuras, las formas, los instrumentos, los medios y la tecnología constantemente se están renovando. La competitividad, con crecientes exigencias de productividad, obliga a profundizar o a cambiar estrategias y políticas, a planear, a crear e innovar, a tener capacidad de adaptación, velocidad de respuesta y sensibilidad para anticipar necesidades futuras y poder sobrevivir y desarrollarse en este entorno nuevo y complejo.

*La locura es la esperanza de lograr resultados
diferentes mientras se continúan haciendo las
mismas cosas.*

Albert Einstein

El cambio debe de ser la razón de ser los sistemas de evaluación, cambios que mejoren el rendimiento de las instituciones y, al mismo tiempo, hagan más redituable, interesante y satisfactorio el trabajo del personal.

Un criterio erróneo común es considerar que la calidad es intangible y, por lo tanto, no medible. La calidad se puede medir con los costos de calidad.

Es vital que las instituciones tengan una exacta comprensión de sus objetivos y de los métodos y herramientas que han de utilizar para alcanzarlos.

Analizar integralmente los escenarios futuros, es esencial para determinar las amenazas y oportunidades que se tienen, para que mediante un intenso y

Editorial

profundo análisis y diagnóstico integral se inicie un proceso de cambio que eleve la competitividad.

La calidad, en una organización, depende de todos. En el ámbito de los servicios de salud, no es responsabilidad exclusiva de los profesionales del área.

Ya no se puede enfocar la revisión de una institución exclusivamente a la auditoría administrativa porque sólo nos dejaría ver una faceta de las oportunidades o problemática de la misma, y para poder ser competitivo se requiere una visión integral del futuro y de las expectativas de la institución.

Debe de reconocerse un nuevo enfoque que consiste en implantar, utilizar y desarrollar métodos y técnicas de evaluación cuantitativas y cualitativas, que reflejan en forma objetiva, el nivel real de la administración y operación de la institución, o sea, su realidad contra su posibilidad en términos de productividad, efectividad y calidad.

De manera general, aseguramiento de la calidad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes o servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios. Debe incluir también alguna forma de actividad de medición e inspección.

La calidad está ligada, fundamentalmente, a la aptitud y la actitud de quienes deben propiciarla. Mejorarla no es sólo cuestión de automatización, tecnología y nuevos equipos; lo importante son las personas.

Por todo lo anterior, y de acuerdo a lo propuesto por diferentes autores, hay que considerar que el estudio y abordaje de la calidad se debe realizar desde un nivel filosófico, metodológico y aplicativo, que permita conocer y aplicar apropiadamente diferentes metodologías y definir instrumentos que logren el éxito de técnicas y herramientas para alcanzar el mejoramiento y garantizar la calidad de los servicios de salud. Es decir, los aspectos filosóficos deben estar unidos a aquellos que faciliten las mediciones requeridas para evaluar el trabajo realizado en las instituciones de salud.

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