

Nuestro camino hacia la certificación

Juan Carlos Arana Reyes*

«Observa el interior de las cosas; que no se te escape, en ninguna, ni su calidad propia ni su mérito.»

Marcus Aurelius Antoninus Augustus,
Meditaciones, libro VI, 6

El cuidado de la calidad de los servicios de salud es un paradigma moderno y antiguo al mismo tiempo, pues a todos los profesionales de la medicina alguna vez durante nuestra formación se nos enfatizó con la solemne pero indispensable sentencia: «*primum non nocere*». En este sentido, recientemente el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán (HRAEPY) logró alcanzar una de sus metas estratégicas en la esfera de la calidad de la atención médica.

En el mes de marzo de 2014 se otorgó al HRAEPY la Certificación por el Consejo de Salubridad General, evaluación que utiliza los Estándares Internacionales para la Seguridad del Paciente como uno de los objetivos centrales durante la atención médica, mediante el crecimiento continuo y el apego a las mejores prácticas. El camino hacia la certificación dio inicio en el año 2011 con la integración de un equipo líder, un coordinador operativo del proyecto y 15 equipos multidisciplinarios liderados por personal operativo y mandos medios de diferentes áreas y perfiles profesionales. La experiencia acumulada por el personal durante todo el trayecto fue extraordinaria, pues tuvieron la oportunidad de desarrollar habilidades y competencias que potenciaron el buen curso del proceso de certificación, así como el crecimiento profesional de los participantes. Sin duda fue una labor titánica: la planificación, la organización, la dirección y el control fueron

todos ejecutados de manera participativa, autocrítica, sistemática y con enfoque en la mejora continua. Esta experiencia nos enseñó a trabajar en equipo, a aceptar la crítica y a plantearnos retos en beneficio de los pacientes.

Concurrentemente, en estos años, el HRAEPY logró convertirse en sede de residencias médicas y cursos de alta especialidad. En este sentido, reconocemos que la formación de los especialistas de la medicina entraña un gran compromiso académico y una responsabilidad social ineludible. Tener un hospital certificado como campo de formación de residentes es un terreno propicio y nos brinda la oportunidad de formar especialistas con una visión de integralidad de la atención; es decir, entender al paciente no como un fenómeno fisiopatológico exclusivo e interesante objeto de estudio, sino como una persona con familia, valores, creencias, con realidades familiares, sociales y culturales cuya interacción compleja demanda toda la atención y profesionalismo del médico. Los residentes egresados de los hospitales certificados ayudarán, sin duda alguna, a mejorar la calidad de la atención a la salud, pues si bien es cierto que los programas académicos son de alto nivel en las sedes de todo el país, es más cierto aún que la experiencia de estar ejerciendo y haciendo la residencia médica en un hospital certificado le proporciona al egresado un valor agregado para su ejercicio y para continuar aprendiendo y enseñando en el ámbito de su especialidad. La tarea no concluye con la obtención del certificado; por el contrario, comienza en cambio un ciclo virtuoso de mejora continua, un compromiso con la sociedad para ofrecer servicios de mejor calidad cada vez.

* Director Médico del Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán (HRAEPY).

Correspondencia:

Dr. Juan Carlos Arana Reyes
E-mail: direccionsanitaria@hraepy.com