

Garantía de calidad

Raúl Pichardo Bahena,* Blanca Alicia Barredo Prieto,* Alejandro Avilés Salas,* Nahúm Méndez Sánchez**

Resumen

La garantía de calidad es una de las frases frecuentes dentro de las Instituciones de Salud así como en la práctica individual de la Medicina. Corresponde a todas las acciones grupales encaminadas a que los pacientes obtengan los mejores resultados con los menores riesgos al recibir una atención médica. El aseguramiento de la calidad es una de las acciones importantes encaminada a lograr la garantía de calidad. Debido a nuestro trabajo profesional es necesario garantizar a los pacientes que recibirán una atención con los mejores recursos humanos y tecnológicos utilizados de manera razonada. El objetivo de este artículo es definir los conceptos que nos llevan a la garantía de calidad.

Palabras clave: Garantía de calidad, medicina, salud.

A partir de la posguerra principalmente en Japón, al tomar conceptos realizados en Estados Unidos, se inició el concepto de calidad como un enfoque principalmente industrial.¹

Estos conceptos pueden ser aplicados perfectamente a los modelos de atención de salud, y es hasta la década de los cincuenta cuando se crea en los Estados Unidos la entonces Comisión Conjunta de Acreditación de Hospitales. A partir de entonces se inicia la época del Aseguramiento de la Calidad. En México existe una larga experiencia en métodos de evaluación, a partir de la experiencia del IMSS, sin embargo nunca ha existido una estrategia de aseguramiento con sistemas de acreditación.^{1,2}

En México desde 1984³, con la introducción del concepto de garantía de calidad se abre un horizonte para mejorarla continuamente. Su operacionalización ha ido mucho más allá que la simple evaluación y se ha enfocado a proveer herramientas prácticas para saber que es lo que se debe hacer cada día para lograr la garantía deseada.^{4,5}

Es imprescindible definir los conceptos de calidad que no se deben de tomar como entidades individuales sino como un conjunto de estrategias para el mejoramiento continuo de la calidad.

Abstract

The guaranty of quality it's the issues more frequent in the Institutions of Health, as in the private practice. All the activities of group created to the patient's receive the major and best outcome and lower risk, at moment of have has a medical attention. The quality assurance is the most important action to the guaranty of quality. In the professional work of medicine it's necessary guaranty at the patients receiving the best human and technological recourses, available , with a reasonable way. The aim of this paper is the define concepts of quality guaranty.

Key words: Guaranty of quality, medicine health.

Conceptos^{2,6}

Garantía: La definición de garantía con respecto a la atención de la salud se basa en proteger a los pacientes contra riesgos o necesidades, siendo éstos una obligación ética y legal de los profesionales de la salud de responder por la calidad de lo que hacen. Es importante mencionar que éste no es un concepto absoluto sino relativo, ya que los beneficios y los riesgos deben ser establecidos de acuerdo con los estándares de beneficios factibles y de riesgos prevenibles. Así la calidad resulta siempre de un juicio comparativo. 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.

Garantía de calidad: Es responder del servicio que se otorga de manera que se proteja al paciente íntegramente como ser humano contra riesgos innecesarios y se le proporcionen los mayores beneficios posibles.

Definición operacional de garantía de calidad: Es el conjunto de acciones sistematizadas y continuas dirigidas a prevenir y/o resolver oportunamente problemas o situaciones que impidan otorgar el mayor beneficio posible o que incrementen los riesgos a los pacientes a través de la monitoría, evaluación, diseño, desarrollo y cambios organizacionales.

* Departamento de Anatomía Patológica.

** Investigación Biomédica.

Fundación Clínica Médica Sur. México D. F.

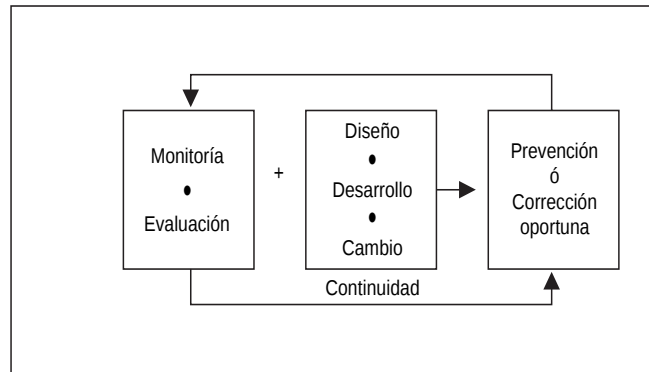


Figura 1: Garantía de calidad.²

Gestión de la calidad: Son las acciones que el directivo decida realizar a los diferentes elementos que dan sustento a la definición operacional (Figura 1).

Aseguramiento: Es cuando se enfatiza la evaluación y la monitoría sobre los otros elementos. Es el establecimiento de estándares explícitos susceptibles de ser verificados periódicamente con lo cual se asegura un nivel mínimo de calidad.

Calidad total / Mejoramiento continuo: Es la estrategia que se obtiene cuando se enfatiza el desarrollo y el cambio organizacional junto con la monitoría.

Reingeniería: Es la estrategia que consiste en el análisis de procesos con el objetivo de modificarlo radicalmente para hacerlos más eficientes e incrementar la calidad de los resultados obtenidos.

Benchmarking (Sistema de información comparativa de referencia): Es cuando se enfatiza la monitoría y se establece un sistema de comparación entre las mediciones realizadas.

Acciones

El primer y más importante paso para llegar a la garantía de calidad es plantear los objetivos específicos y metas que se desean alcanzar. A partir de esto planear las actividades que permitan cumplirlas e identificar los problemas existentes de una manera oportuna, analizarlos objetivamente (identificar las causas), dar soluciones viables, dar seguimiento a las acciones propuestas de una manera casi permanente, y evaluar los resultados de una forma periódica, para que de esta manera se pueda establecer la solución óptima para alcanzar la calidad deseada.

Para lograr la garantía de calidad es necesario que todos los miembros del grupo de trabajo, ya sea de un área específica o de una organización completa sean ellos mismos quienes identifiquen los problemas y se den las soluciones necesarias. Esta metodología está encaminada a que los integrantes se comprometan con los objetivos planteados.^{7,8}

Para lograr niveles óptimos en la calidad del servicio, debe de ser capaz cualquier miembro del área de poder desarrollarlo. Para lo cual debe de existir una autoridad que sea la persona que supervise y dirija las actividades, así mismo todos los integrantes actuar con un alto sentido de responsabilidad y concientización de la importancia. Debe de existir también una buena comunicación de las diferentes soluciones o propuestas tomadas para un determinado problema.

Para lograr la garantía de calidad en el servicio prestado es necesario llevar a cabo un programa. Los requisitos de dicho programa son:

- Definición de objetivos
- Elaboración de indicadores
- Identificación de niveles óptimos o estándares
- Desarrollo de un sistema de información que asegure la captura y la evaluación sistemática.
- Reingeniería
- Benchmarking

La experiencia obtenida en el Departamento de Anatomía Patológica de Médica Sur al implementar este tipo de estrategias ha permitido identificar procesos importantes en el manejo y procesamiento de tejidos así como para el desarrollo de técnicas especializadas como la del proceso de inmunohistoquímica. Existen factores que parecen poco importantes pero que la falta de monitoría sistemática lleva a resultados subóptimos en el análisis final de los tejidos. Estas variables incluyen las temperaturas a las que son sometidos los tejidos así como de la preservación de los insumos necesarios para la realización de estudios especiales (Cuadro I).

Conclusiones

Todas estas acciones están encaminadas al mejoramiento de la calidad y deben de tener un peso específico que permitan el desarrollo de las organizaciones con el objetivo de incrementar los beneficios y reducir los riesgos de los pacientes. Si se abusa de

cada una de las estrategias se puede llegar a la inanición y parálisis organizacional con resultados devastadores.

Cuadro I. Comparación de eventos fuera de rango y temperatura de los equipos.

Equipo	Número total de mediciones	Eventos fuera de rango	Temperatura máxima	Temperatura mínima	Promedio	Desviación estándar
Procesador de tejidos	130	3	67	17	61.3	1.94
Refrigerador	130	3	16.6	0.3	4.3	1.7
Horno130	6	75	56	63.44	2.95	
Máquina de inclusión	130	0	67	40	54.47	4.44

Referencias

1. Ruelas BE. Confusiones y definiciones. Calidad de atención a la salud. 1995; 2:5-7.
2. Ruelas BE. Sobre la garantía de la calidad: Conceptos, acciones y reflexiones.
3. Ruelas E. Transiciones indispensables: de la cantidad a la calidad y de la evaluación a la garantía. Salud Pública de México 1990; 32:108-109.
4. Ruelas E. Círculos de calidad como estrategia de un programa de calidad. Salud Pública de México 1990;32:207-220.
5. Ruelas E, Frenk J. Framework for the analysis of quality assurance in transition: the case of Mexico. Australian Clinical Review 1989; 9:9-16.
6. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Ann Arbor, Mich: Health Administration Press. 1980.
7. Ishikawa K. What is total quality control? The Japanese way. Englewoods Cliff N. J. Prentice-Hall. 1985.
8. Mintzerg H. The structuring of organizations.