

Carta al Editor

Modelo de educación continúa para la calidad y la seguridad hospitalaria

Zamora-Torres L.(1), Rodríguez-Leano B. E. (1), Rojas-Padilla M. (1), Guzmán-Pantoja J.E. (2).

(1) Lics. en Enfria. Centro Médico Puerta de Hierro; (2) Medico Centro de Educación e Investigación de Occidente.

En la última década la calidad y seguridad del paciente y de los establecimientos de atención médica se han convertido en un tema de relevancia a nivel internacional, por el incremento de errores en la práctica de los profesionales de la salud, visualizándose como la principal meta a cumplir por parte de todos los establecimientos que prestan servicios de atención en salud.

El cumplimiento de la calidad y la seguridad del paciente y de los establecimientos de atención médica, requiere de implementación adecuada de criterios, estándares y lineamientos normativos, los cuales han sido claramente propuestos por instancias internacionales como la Join Commission y nacionales como el Consejo de Salubridad General, para tal efecto se ha considerado el fortalecimiento de los estándares del máximo órgano normativo de nuestro país en materia de certificación de establecimientos de atención médica a través de la estandarización y homologación de criterios y estándares internacionales entre los cuales destaca la Join Commission.

La aplicación de aspectos normativos para la calidad y seguridad del paciente de establecimientos de atención médica se encuentran directamente relacionados con la implementación de un *modelo efectivo de educación continua* para el personal que labora o que rota en las diferentes instituciones o establecimientos responsables de atención médica.

El diseño y la implementación de un Modelo de Educación Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente debe considerarse como el primer paso para el logro de la meta “calidad y seguridad total del paciente y del establecimiento de atención médica”, lo anterior en virtud de que existe una limitada inversión para el desarrollo del talento humano en el área de la salud, una pobre disposición para la actualización y capacitación continua del personal en formación, rotación, eventual y de base.

El Modelo de Educación Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente debe tener como componentes imprescindibles; las bases conceptuales y normativas de las instancias certificadoras en el ámbito nacional e internacional, un programa educativo de implementación continua y permanente para todo el personal que se encuentre en el establecimiento de atención médica, un equipo transdisciplinario responsable de la actualización, capacitación para la calidad y seguridad del paciente y el establecimiento de atención médica, un esquema de evaluación de resultados tipo Balance Score Card, en el que se pueda identificar con precisión el cumplimiento o incumplimiento de la implementación de estándares de calidad y seguridad.

La utilización e implementación de componentes de un modelo de educación continua, requiere de la concientización, transformación e inspiración del personal del establecimiento, para lo cual es de suma importancia contar con líderes inspiradores que motiven un cambio organizacional, capaz de romper con paradigmas educativos obsoletos e ineficientes para el logro exitoso de objetivos y metas referentes a la calidad y seguridad del paciente y el establecimiento de atención médica.

Uno de los principales retos a vencer en el tema de la actualización y la capacitación es en efecto la concientización acerca de la importancia de la calidad y la seguridad, lo cual debe ser visto desde una perspectiva global en la que se considere a este binomio para el usuario del establecimiento, para el paciente indistintamente del servicio en donde se encuentre y para el

personal que desarrolla algún tipo de actividades en el interior del mismo, debido a que frecuentemente el personal sólo se preocupa por la seguridad del paciente, dejando de lado los otros aspectos que no son menos importantes en el tema de la seguridad. Así mismo debe establecerse un vínculo de comunicación asertiva en la que el personal sea capaz de reportar la incidencia de eventos adversos, cuasi fallas y eventos centinela, de manera veraz y oportuna sin que sienta que se realizaran acciones punitivas en contra del personal que haya participado en la presentación de alguno de estos incidentes.

Un elemento relevante para el logro de estándares de calidad y seguridad del paciente y el establecimiento de atención médica es sin duda alguna la implementación de estrategias de trabajo colaborativo, en el que deben involucrarse personal de los diferentes niveles de operatividad, que van desde el nivel técnico hasta el directivo, ya que de esta manera será mucho más sencillo establecer la figura de rol modelo en el personal de menor jerarquía.

El Modelo de Educación Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente es una herramienta innovadora, que no sólo es útil para la certificación de los establecimientos de atención médica por parte del Consejo de Salubridad General, sino para la implementación de acciones, estrategias orientadas a garantizar la calidad y seguridad del paciente y el establecimiento de atención médica de manera permanente, que motiva un cambio en la cultura organizacional con una tendencia a la identificación de líderes inspiradores capaces de alcanzar la adopción de un paradigma de calidad y seguridad a través de una cultura de autodirección.

