

Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?

En la actualidad se habla mucho de calidad, todos queremos productos y servicios de calidad; asimismo, se habla de certificación y acreditación como una forma de garantía de calidad.

Aunque en estos momentos esta de moda, el concepto de calidad no es nuevo y ha sido una preocupación permanente desde la antigüedad, y probablemente la idea de calidad es tan antiguo como el hombre mismo. Desde la elaboración de los utensilios para la caza, de la vestimenta y otros hay evidencias de evolución y mejora de la calidad. Sin embargo, esto es mas notorio con el auge del comercio de productos entre las civilizaciones.

El concepto de calidad desde sus inicios y hasta hace muy poco tiempo, ha estado relacionado al producto mismo y ha sido utilizado para describir atributos tales como la belleza, la bondad, el alto precio, y sobre todo, el lujo (1).

Pero, ¿Qué es calidad?. Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección (2). El Pequeño Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una persona o cosa (3). En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios. Veamos algunas definiciones de la calidad según algunos expertos. E. Deming dice: “*la calidad es el orgullo de la mano de obra*”, entendiendo mano de obra en el mas amplio sentido y agrega que “*la calidad se define en términos de quien la valora*” (4). P. Crosby, dice: “*La calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia*” (5) y J. Juran define calidad como “*aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias*” (5). Como podemos apreciar definir calidad no es fácil. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, “*la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es*”.

El organismo internacional de normalización ISO, en su norma 8402, ha definido a la calidad como la totalidad de características de una entidad que le confiere capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas. La norma precisa que entidad es una organización, llámese empresa o institución, producto o proceso y los elementos que conforman las necesidades son básicamente: seguridad, disponibilidad, mantenibilidad, confiabilidad, facilidad de uso, la economía (precio) y el ambiente.

La definición de calidad ha ido cambiando, de ser el producto el aspecto central, luego el control de los procesos de producción para finalmente llegar al concepto de calidad total. En el mundo actual solo existe un punto central clave para las instituciones: el cliente, por lo tanto la calidad la definen los clientes y solo las instituciones que se centran en los requisitos de sus clientes sobrevivirán en el futuro (1).

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad total implica la calidad en todos los procesos, la calidad del producto y la satisfacción del cliente o usuario. En este contexto la calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos (6), en otras palabras la calidad está en la filosofía de toda la organización.

Con la introducción del concepto de la existencia de clientes externos y clientes internos en la gestión de calidad total (7), se entiende que todos en algún momento somos proveedores o clientes. Bajo esta óptica, en las instituciones de salud, no solo el paciente o usuario del hospital es cliente; el médico al brindar atención médica será proveedor, pero al utilizar los exámenes auxiliares con fines de diagnóstico será cliente; asimismo será cliente de las áreas administrativas de la institución.

En los últimos años se ha puesto énfasis en la acreditación de los hospitales o instituciones de salud, así como la certificación especialmente de laboratorios. La palabra acreditación etimológicamente deriva de *credere*: creer (2) y certificación, de cierto. El diccionario Larousse define acreditar como “*dar seguridad de que una persona o cosa es lo que representa*” y certificar como “*hacer cierto un hecho mediante un documento público*” (3). Sin embargo, la acreditación por sí sola no asegura calidad, pero garantiza que las instituciones de salud cumplan con estándares mínimos, en estructura, procesos internos y resultados de la atención médica.

Este aspecto es presentado por Llanos F. y col., en su estudio de evaluación del uso de la hospitalización en el Departamento de Medicina del Hospital Nacional Cayetano Heredia, utilizando una comparación con estándares internacionales.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influye los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua.

Indudablemente, el factor mas importante en la satisfacción del paciente o usuario de una institución de salud, es la relación médico-paciente y personal-paciente. Este aspecto es analizado por el Dr. E. Cabello en el presente número, haciendo énfasis en el concepto de dolencia y enfermedad y el aspecto espiritual de la relación médico-paciente.

En un estudio realizado por Michelsen Consultores sobre satisfacción del usuario utilizando la metodología SERVQUAL, se encontró que la principal causa de insatisfacción era el trato inadecuado del personal no médico (falta de trato amable, falta de rapidez en la atención, información inadecuada, entre otros) y una pobre relación médico-paciente (falta de información de su dolencia, poco tiempo de consulta, trato inadecuado, etc).

Un aspecto que no se menciona cuando se habla de la filosofía de la calidad total es la ética. Como el eje central es el cliente, probablemente las consideraciones éticas o morales estén incorporadas dentro de las necesidades y expectativas del cliente ya que, indudablemente, éstas van a ser diferentes dependiendo de la religión que profesan, de las creencias y tradiciones o de las normas éticas que rigen la vida del cliente. Por ejemplo, los que pertenecen a la iglesia evangélica Testigos de Jehová, no aceptan las transfusiones sanguíneas, por lo tanto hay que tener en cuenta este hecho durante el tratamiento de estos pacientes.

De acuerdo a todo lo señalado mi impresión personal es que sí es posible la gestión de calidad en los servicios de salud de nuestro país. Para esto es necesario un enfoque de la gestión en el que el cliente o paciente es el eje central, es necesario conocer sus necesidades y expectativas. Asimismo, es necesario mantener la estructura, los procesos internos y los resultados dentro de estándares aceptados internacionalmente. Esto implica la participación y la capacitación de todo el personal de la institución, y por supuesto la asignación de un presupuesto.

* Dr. Juan M. Miyahira Arakaki

* Profesor Asociado. Dpto. Académico de Medicina
Director de Gestión y Administración. Facultad de Medicina Alberto Hurtado. Universidad Peruana
Cayetano Heredia

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Munro-Faure L, y Munro-Faure M. La gestión de calidad total. En: La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. p: 17-33.
2. Corripio F. Diccionario etimológico general de la lengua castellana. Barcelona. Editorial Bruguera S.A. 1979.
3. García-Pelayo R. Pequeño Larousse ilustrado. Buenos Aires. Ediciones Larousse. 1987.
4. Deming WE, A qualidade e o consumidor. En Qualidade: A revolução da Administração. Rio de Janeiro. Editora Marques Saraiva S.A. 1990. p: 124-135.
5. Munro-Faure L, y Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad?. En: La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. p: 17-33.
6. Brito P, Clasen MA, y de Otero EC. Educación permanente, proceso de trabajo y calidad de servicio en salud. En: Educación Permanente de Personal de Salud de Haddad J, Clasen MA, y Davini MC. editores. Washington DC. OPS. 1994. pp: 33-61.
7. Munro-Faure L, y Munro-Faure M. Conozca a sus clientes. En: La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. p: 35-45.