
ARTICULO DE POSICIÓN**Título: Calidad. Una mirada desde los Sistemas de Salud.****Title: Quality. A look from the Health Systems.**

Autores: Yoerquis Mejías Sánchez ^I, Ileana Morales Suárez ^{II}, Aleski Fernández Vidal ^{III}.

- I. Médico especialista de Segundo Grado en Pediatría. Máster en Enfermedades Infecciosas y en Educación Médica. Profesora e Investigadora auxiliar. Jefa del Departamento de Calidad del Ministerio de Salud Pública de Cuba. yoerquis@infomed.sld.cu. Teléf.: 7-8396345.
 - II. Médico especialista de Segundo Grado en Salud Pública. Máster en Educación Médica. Profesora auxiliar. Directora de Ciencia e Innovación Tecnológica del Ministerio de Salud Pública de Cuba.
 - III. Licenciado en Ciencias Sociales. Máster en Ciencias. Especialista del Consejo Nacional de Sociedades Científicas de la Salud.Cuba.
-

RESUMEN:

Calidad es uno de los temas que mayor interés ha despertado entre profesionales y académicos en los últimos años. En salud su definición adquiere diversas dimensiones y la expresión máxima se materializa en el acceso, la cobertura universal, la equidad e integralidad, lo cual, sin duda, se significa en indicadores que traducen bienestar y calidad de vida en la población. **Desarrollo:** Dentro de las organizaciones que se han dedicado a promover la calidad se encuentra la Joint Comission, la Agencia de Acreditación de Canadá, Planetree y la Sociedad Internacional de Calidad en Salud (Isqua). Países como Japón, Qatar, España, México, Chile, Colombia, Estados Unidos, entre otros, implementan programas de calidad en salud. El Ministerio de Salud Pública de Cuba implementa la Estrategia de Gestión de la Calidad en el Sistema Nacional de Salud, la cual fue actualizada para el período 2016-2020 cuyos resultados más importantes se enfocan a la normalización con la creación del Comité Técnico de Normalización de Medicina Nacional y Tradicional, del Consejo Técnico Asesor de la Salud, la implementación de Guías de Prácticas Clínicas, del Programa de Aseguramiento Metrológico, la certificación de Sistemas de Gestión y la acreditación de instituciones. **Conclusiones:** Existen organizaciones internacionales que promueven la calidad en los servicios de salud, así como los países materializan diferentes programas para desarrollar esta temática. En Cuba se implementa la Estrategia de Gestión de la Calidad en el Sistema Nacional de Salud con importantes resultados.

Palabras claves: Calidad, calidad en salud, Estrategia de gestión de la calidad.

ABSTRACT:

Quality is one of the topics that has aroused greater interest among professionals and academics in recent years. In health, its definition acquires diverse dimensions and the maximum expression is materialized in the access, the universal coverage, the equity and integrality, which, undoubtedly, means in indicators that translate welfare and quality of life in the population. Development: Among the organizations

that have been dedicated to promote quality is the Joint Commission, the Accreditation Agency of Canada, Planetree and the International Society for Quality in Health (Isqua). Countries such as Japan, Qatar, Spain, Mexico, Chile, Colombia, the United States, among others, implement quality health programs. The Ministry of Public Health of Cuba implements the Quality Management Strategy in the National Health System, which was updated for the period 2016-2020 whose most important results are focused on standardization with the creation of the Technical Committee for Standardization of National and Traditional Medicine, the Technical Advisory Council on Health, the implementation of Clinical Practice Guidelines, the Metrological Assurance Program, the certification of Management Systems and the accreditation of institutions. Conclusions: There are international organizations that promote quality in health services, as well as the countries materialize different programs to develop this theme. In Cuba, the Quality Management Strategy in the National Health System is implemented with important results.

Key words: Quality, quality in health, Quality management strategy.

INTRODUCCIÓN

Calidad es uno de los temas que mayor interés ha despertado entre profesionales y académicos en los últimos años. Este concepto ha evolucionado en la historia desde la perspectiva de inspección aplicada en los años 30 del pasado siglo, hasta la orientación hacia el control en la década del 40, así como la garantía de la calidad y la aplicación en Japón de los sistemas de calidad en los años 70. A partir de 1980 se plantea que la calidad se administra y a principios de los 90 se introducen los conceptos de «Buenas Prácticas» y comienzan a establecerse la serie de Normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO).⁽¹⁾

Gurús de la calidad como Donabedian, Roemer y Montoya Aguilar así como W. Edwards Deming han emitido concepciones de la calidad hasta hoy validas como por ejemplo: *"aplicación de la ciencia y tecnología en una forma que maximice sus beneficios sin aumentar en forma proporcional sus riesgos";... el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios;*⁽²⁾ *"...el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se sabe que son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tienen la capacidad de producir un impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición"*⁽³⁾ y una definición general y quizás más simple: *"Hacer lo correcto, en la forma correcta, de inmediato"*.⁽⁴⁾

Por otra parte la recién pasada versión de la Norma NC ISO 9001/2005 definía la calidad como: *"El grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos"*.⁽⁵⁾ Así la calidad se constituye como un concepto multidimensional, integral, polifacético y se ha convertido en una forma de gestión, que introduce la mejora continua en cualquier organización teniendo como centro la satisfacción del usuario.

Actualmente se define que *"una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes"*. La gestión de la calidad comprende las actividades mediante la cual la organización identifica sus objetivos, determina y gestiona los procesos y recursos requeridos para el logro de sus resultados, además de proporcionar los medios para abordar las consecuencias previstas y no previstas. Sus principios están definidos y expresan el enfoque al cliente, el liderazgo, el compromiso de las personas, enfoque de procesos, la

mejora, la toma de decisiones basada en la evidencia y la gestión de las relaciones. Es importante enfatizar que la calidad es un traje a la medida, lo cual significa su ajuste al contexto.⁽⁶⁾

En salud esta definición adquiere otras dimensiones al expresarse en la capacidad de la organización para lograr la satisfacción de la población a partir de una respuesta eficaz y efectiva a sus problemas o situaciones de salud, con enfoque preventivo y participación intersectorial. Este concepto incluye servicios pertinentes, oportunos, seguros y eficientes, así como, disciplina tecnológica, competencia y empoderamiento, sobre una base axiológica, de los actores de los procesos. Calidad en salud requiere de la aplicación de la base normativa, de la metrología, de los avances científico tecnológico, además demanda una alta sensibilidad, compromiso y preparación del personal. La expresión máxima de la calidad en los sistemas y servicios de salud se materializa en el acceso, la cobertura universal, la equidad e integralidad, lo cual, sin duda, se significa en indicadores que traducen bienestar y calidad de vida en la población.

El mundo actual exige evidencias objetivas de calidad y en ese sentido han surgido organizaciones que la promueven y los países han desarrollado diferentes programas y estrategias para el desarrollo de este tema. Con el objetivo de hacer alusión a algunas de estas experiencias, realizamos una revisión a partir de la bibliografía y de las prácticas en nuestro contexto.

DESARROLLO:

Dentro de las organizaciones que se han dedicado a promover la calidad se encuentra la Joint Commission, la Agencia de Acreditación de Canadá, ambas centran su atención en la acreditación institucional, con mayor experiencia en los hospitales. Por su parte Planetree, cuya misión es promover la designación institucional por la Atención centrada en el paciente, es una organización con 40 años de fundada, que radica en Estados Unidos y con oficinas en cinco países, uno de ellos Chile con alcance a las Américas. Además en 1995 surge, con sede actual en Irlanda, la Sociedad Internacional de Calidad en Salud (Isqua), como una organización sin fines de lucro, que acredita a los acreditadores y cuyo objetivo es promover las acciones de calidad, así como proporciona capacitación y asesoría. La Organización por la Excelencia de la Salud (OES) ha sido una iniciativa colombiana, con 26 años de experiencia, que ha ido ocupando un liderazgo en la Región en materia de promover herramientas de calidad para la mejora y la acreditación.

Países como Japón, Qatar, España, México, Chile, Colombia, Estados Unidos, entre otros, implementan programas de calidad en salud, con experiencias que transitan desde estrategias de capacitación hasta la acreditación de sus instituciones por agencias internacionales.

En España se ha articulado un Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud para desarrollar estrategias que garanticen la máxima calidad de la atención sanitaria a todos los ciudadanos en colaboración estable con comunidades autónomas, sociedades científicas, universidades, institutos y unidades de investigación y pacientes.⁽⁷⁾ La universidad catalana tiene una estrategia educativa, en materia de calidad, escalonada y diferenciada en correspondencia con el personal.⁽⁸⁾

Osakidetza-Servicio Vasco de Salud desde el año 1992 cuenta con una política explícita de calidad, basada en la filosofía y herramientas del Modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM).⁽⁹⁾ La política de calidad ha evolucionado en Osakidetza durante los últimos años, desde una orientación hacia la calidad del servicio o producto hasta un enfoque de gestión de la calidad total. El despliegue de este modelo de gestión de la calidad se ha

efectuado en cascada desde los equipos directivos hasta los niveles más operativos. Para ello, han desarrollado una serie de proyectos entre los que destacan el programa de formación de líderes, el desarrollo de herramientas para auto implantación, la realización periódica de autoevaluaciones y la implantación de la gestión por procesos.

México tiene como referencia la Estrategia Integral de Calidad en Salud que ha denominado SICALIDAD cuyo compromiso es la mejora continua en la prestación de servicios de salud e impulsar diversas acciones y programas desde la perspectiva de la calidad percibida, la calidad técnica – seguridad del paciente y la institucionalización de la calidad. En tal sentido han desarrollado un Programa Nacional denominado Currículo de Calidad y Seguridad del Paciente en las Ciencias de la Salud a nivel del pregrado y del posgrado para la adquisición de conocimientos básicos en esta temática expresados en los contenidos mínimos que conforman este programa curricular.^(10,11)

Chile desarrolla la Autorización Sanitaria, cuyo objetivo es implementar las herramientas necesarias para que los establecimientos cumplan con los requisitos de estructura, organización y la Acreditación. En ese sentido, el énfasis está puesto en la evaluación y mejoría continua de los procesos asistenciales.⁽¹²⁾

En Colombia se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SOGCS), el cual es aplicable para toda persona o entidad que oferte y preste servicios de salud. Lo fundamental para el SOGCS es incrementar los resultados favorables de la atención en salud en el paciente y protegerlo de los riesgos asociados a dicha atención. Se define como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud y entre sus componentes fundamentales están el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad.⁽¹³⁾

Estados Unidos ha importado herramientas del sector industrial y las ha transformado en un proceso científico llamado Perfeccionamiento de la Atención al paciente, tal es el caso del sistema de producción de la Toyota que descansa en la observación, estandarización y puesta en marcha, experiencia que se aplicó en Pittsburg con resultados alentadores.⁽¹⁴⁾

Los paradigmas de la Calidad, en Cuba, son el Guerrillero Heroico Ernesto Che Guevara de la Serna y el Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz. El Che la definió de la siguiente manera: "La calidad es el respeto al pueblo". "... la lucha por la calidad del producto es una lucha revolucionaria y de vanguardia..."; "... calidad es lo que debemos darle al pueblo, es una obligación nuestra, una obligación de cada uno como parte de nuestro deber social...".⁽¹⁵⁾ Por su parte, el pensamiento de Fidel expresado en el Concepto Revolución es aleccionador, paradigmático, representativo y transmite un cúmulo inagotable de enseñanzas y conocimientos, que incluye un valioso caudal de criterios acerca de la calidad en todos los órdenes.⁽¹⁵⁾

En Cuba la calidad de los servicios, está refrendada en los Lineamientos de la Política Económica y Social del VII Congreso del Partido y la Revolución,⁽¹⁶⁾ además se aborda en el objetivo 45 de la Primera Conferencia del Partido Comunista de Cuba.⁽¹⁷⁾ Legalmente está soportada por la "Constitución de la República de Cuba" del 24 de febrero de 1976, en su artículo 50;⁽¹⁸⁾ en la Ley 41 "De la Salud Pública" del 13 de julio 1983;⁽¹⁹⁾ en el Decreto Ley 139 del 4 de febrero de 1988 "Reglamento de la Ley de Salud Pública",⁽²⁰⁾ en los Decretos Ley 182/1998 "De la Normalización y la Calidad"⁽²¹⁾ y 183/1998 "De la Metrología",⁽²²⁾ así como en otras disposiciones y normativas vigentes.

Recientemente fue aprobada, por el Consejo de Ministros, la Política para el perfeccionamiento del sistema de Normalización, Metrología, Calidad y Acreditación, con vistas a elevar la eficiencia y la competitividad en todas las esferas de la Economía, así como el bienestar y la calidad de vida de la población.⁽²³⁾ El Órgano rector de esta actividad en el país es la Oficina Nacional de Normalización adscripta al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.

En el contexto actual evidenciar la calidad de los servicios de salud, a partir de la acreditación y la certificación, constituye una tendencia internacional, al traducir credibilidad, visibilidad y hacer que los productos sean competitivos en los mercados internacionales con vistas a la comercialización y de esta manera contribuir con la Economía, lo cual tributa al impacto positivo en los servicios que se ofrecen. Es por ello que para el Ministerio de Salud Pública la calidad constituye el objetivo uno⁽²⁴⁾ y en el año en curso ocupa el lugar cinco, dentro de las 14 prioridades de trabajo.

En el marco de las Transformaciones Necesarias del Sistema Nacional de Salud,⁽²⁵⁾ el Ministerio de Salud Pública aprueba la Estrategia Nacional de Gestión de la Calidad en el Sector Salud 2011-2015, con el objetivo de impulsar la mejora continua de los servicios que se ofrecen. Sus siete objetivos específicos estuvieron encaminados a la organización de áreas de resultados claves para el desarrollo de esta actividad y a la capacitación escalonada del personal del sector, en materia de Normalización, Metrología y Calidad y se expresaron en acciones dirigidas al cumplimiento de las legislaciones, normas, protocolos de actuación y guías de práctica clínica, al desarrollo de la metrología en el Sistema Nacional de Salud.

Dentro de sus resultados más importantes se encuentran: la creación del Comité Técnico de Normalización de Medicina Nacional y Tradicional, la conformación del Consejo Técnico Asesor de la Salud, la implementación de Guías de Prácticas Clínicas, la aprobación del Programa de Aseguramiento Metrológico, la implantación de la estructura y las funciones para la metrología a todos los niveles del Sistema Nacional de Salud, el inicio de la Red de Laboratorios de Calibración, la certificación Sistemas de Gestión, así como la introducción de las asignaturas Normalización y Metrología y Gestión de la Calidad en el currículo de las carreras de Tecnología de la Salud y la aprobación del Programa Nacional de Investigación "Organización, eficiencia y calidad de los servicios".

Esta Estrategia fue perfeccionada para el período 2016-2020. Sus objetivos están dirigidos al desarrollo de la Normalización, las capacidades para la Metrología, la habilitación, Certificación de Sistemas de Gestión, Acreditación de instituciones de Salud, de laboratorios y de las universidades, el perfeccionamiento del sistema empresarial del Organismo, la utilización de las herramientas de la ciencia en virtud de la calidad de los servicios de salud y la ejecución de estrategias educativas que tributen a la cultura de la calidad.

Aún hay mucho camino por transitar para lo cual se requiere continuar con paso rítmico hacia delante, tomados de la mano y con la mirada hacia una misma dirección: la mejora continua, la satisfacción de la población con los servicios que se brindan, en función del bienestar y la calidad de vida.

Conclusiones:

1. Las herramientas de la calidad son utilizadas en los servicios de salud, en tal sentido, existen organizaciones internacionales que la promueven, así como los países materializan diferentes programas para desarrollar esta temática.
2. En Cuba, la calidad está reflejada en la política del país y en el Sistema Nacional de Salud se implementa la Estrategia de Gestión de la Calidad con importantes resultados y proyecciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1) Saturno Hernández PJ. La definición de la Calidad de Atención. En: Garantía de Calidad en A.P.S. Barcelona: Doyme; 1993.
- 2) Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ann Arbor, MI: Health Administration Press; 1980. p. 5-6.
- 3) Roemer MI. Montoya-Aguilar C. Quality Assessment and Assurance in Primary Health Care. Geneva: WHO; 1988. Offset Publication No. 105.
- 4) Amador Porro CO, Cubero Menéndez O. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. rev cubana salud pública. May-Jun 2010; 36(2).
- 5) Oficina Nacional de Normalización. Norma Cubana Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NCISO 9000:2005. La Habana: ONN; 2005.
- 6) Oficina Nacional de Normalización. Norma Cubana Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. NCISO 9000:2015. 3ra Ed. La Habana: ONN; 2015.
- 7) Ministerio de Sanidad y Consumo. Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud. Madrid: MSC; 2006.
- 8) La Experiencia en Cataluña. El marco de la formación continua en las organizaciones de salud [Internet]. [citado 2 May 2017]. Disponible en http://salutweb.gencat.cat/ca/serveis_i_tramits/acreditacio_de_centres_sanitaris/
- 9) Sánchez E. Política de calidad en Osakidetza-Servicio Vasco de Salud. Rev Calidad Asistencial. 2004; 19(3):189-99.
- 10) Córdoba Villalobos JA. Programa de acción específico 2007-2012. Sistema Integral de Calidad en Salud. México DF: SICALIDAD; 2007.
- 11) Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Programa Nacional: Currículo de Calidad y Seguridad del paciente en las Ciencias de la Salud [Internet]. México DF: SICALIDAD; 2010 [citado 2 May 2017]. Disponible en www.calidad.salud.gob.mx
- 12) Araujo Alonso M. Metodología: Elaboración de planes de mejora continua para la Gestión de la Calidad. Santiago de Chile: Departamento de Calidad y Seguridad del Paciente. Unidad de Evaluación de Tecnologías Sanitarias (ETESA); 2009.
- 13) Ministerio de Seguridad Social. Decreto Ley 1011. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud [Internet]. Bogotá: MSS; 2006 [citado 3 May 2017]. Disponible en: www.miniproteccionsocial.gov.co/paginas/atencionalciudadano.aspx
- 14) Grunden N. Así lo hizo Pittsburg: Estudios de casos en el Perfeccionamiento de la Atención de la salud. Global Links. 2010.
- 15) Escalona Veloz R. Criterios de calidad en el concepto de Revolución definido por Fidel. MEDISAN. 2009; 13(1).
- 16) Actualización de los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución para el período 2016-2021. Aprobados en el 7mo Congreso del Partido en abril de 2016 y por la Asamblea Nacional del Poder Popular en Julio del 2016. Bohemia [Internet]. Sep 2016 [citado 2 May

- 2017]. Disponible en: <http://www.bohemia.cu/wp-content/uploads/2016/09/01Folleto.Lineamientos-4.pdf>
- 17) Primera Conferencia del Partido Comunista de Cuba [Internet]. [citado 9 May 2017]. Disponible en: <http://www.granma.cu/granmad/secciones/1ra-conferencia-pcc/objetivos.html>
 - 18) Constitución de la República de Cuba del 24 de febrero de 1976 [Internet]. [citado 2 May 2017]. Disponible en: <http://www.cuba.cu/gobierno/cuba.htm>
 - 19) Ley 41 De la Salud Pública (13 de julio 1983). [citado 2 May 2017]. Disponible en: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/desastres/ley_41_de_la_salud_publica.pdf
 - 20) Reglamento de la Ley General de Salud Pública. Decreto 139/88. Gaceta Oficial. Edición Ordinaria No. 12. (1988) [citado 2 May 2017]. Disponible en: www.gacetaoficial.cu/edicante/
 - 21) Decreto-Ley 182/1998. De la Normalización y Calidad [citado 2 May 2017]. Disponible en: www.inin.cubaindustria.cu/L182.pdf.
 - 22) Decreto-Ley 183/1998. De la Metrología.[citado 2 May 2017]. Disponible en: www.inimet.cubaindustria.cu/L183.pdf.
 - 23) Puig Meneses Y. Consejo de Ministros aprueba políticas para la informatización de la sociedad y para otros importantes sectores [Internet]. Publicado el 3 de marzo de 2017 [citado 2 May 2017]. Disponible en: www.cubadebate.cu/?s=políticas+para+lanormalización+%2C+metrología+y+calidad
 - 24) Ministerio de Salud Pública. Objetivos de trabajo y actividades principales. La Habana: MINSAP; 2017.
 - 25) Ministerio de Salud Pública. Transformaciones necesarias en el Sistema nacional de Salud Pública. La Habana: MINSAP; 2010.

Conflictos de intereses: Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Recibido: 12 de junio de 2017.

Aprobado: 25 de junio de 2017.

Dra. Yoerkis Mejías Sánchez. Ministerio de Salud Pública. Cuba

Correo electrónico: yoerquis@infomed.sld.cu