
PREPARACIÓN PARA DIRECTIVOS**Título: Calidad en Salud. ¿Un Sistema complejo? La Habana, 2017.****Title: Quality in Health. A complex system? Havana, 2017.**

Autores: Dra. Yoerquis Mejías Sánchez ^I, Dra. Ileana Morales Suárez ^{II}, Lic. 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. Especialista de Segundo Grado en Administración de Salud. 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:

Introducción: En salud el concepto de calidad se expresa 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.

Objetivo: determinar los elementos que componen la calidad como sistema y su expresión en el Sistema Nacional de Cuba. **Desarrollo:** Se utilizó el método de revisión bibliográfica y se confrontó con la experiencia de los autores. En la gestión de la calidad en salud interactúan elementos cuya influencia entre sí y la ejercida por el contexto influye en los resultados. Para lograr el éxito se requiere de la determinación de objetivos, recursos materiales, financieros y capital humano competente, con un elevado compromiso y dotado de los más genuinos valores. Los procesos deben ser ejecutados sobre la base de la seguridad del paciente, de la disciplina tecnológica, los avances de la ciencia y es fundamental la interacción entre sus actores internos y externos, el trabajo en equipo para la identificación de las brechas, las medidas preventivas y correctivas que impulsa la mejora continua, elemento esencial para el camino a la excelencia. **Conclusiones:** La interrelación con diversas estructuras, los múltiples procesos cuyo elemento de entrada y salida lo constituye el paciente, así como, los variados componentes, recursos y actores que interactúan entre sí y con una dinámica futura de difícil predicción, hace que la gestión de la calidad en Salud en cualquier contexto, se considere un sistema complejo.

Palabras clave: calidad, calidad en salud, sistemas complejos.

ABSTRACT:

Introduction: In health, the concept of quality is expressed in the capacity of the organization to achieve the satisfaction of the population from an effective and effective response to their health problems or situations, with a preventive approach and intersectoral participation.

Objective: To determine the elements for quality as a system and its expression in the

National System of Cuba. **Development:** The method of bibliographic review was used and it was confronted with the experience of the authors. In the management of quality in health interact elements whose influence between each other and the one exerted by the context influences the results. Achieving success requires the determination of objectives, material resources, financial and competent human capital, with a high commitment and endowed with the most genuine values. The processes must be executed on the basis of the patient safety, technological discipline, advances in science; interaction among internal and external actors mental, teamwork to identify gaps, preventive measures and corrective measures that drive continuous improvement, an essential element to lead to excellence are essential.

Conclusions: The interrelation with different structures, multiple processes constituted by the patient, as well as the varied components, resources and actors interacting with each other and with a future dynamics difficult to predict, make quality management in health, in any context, be considered as a complex system.

Key words: quality, quality in health, complex systems

INTRODUCCIÓN

El concepto de calidad ha evolucionado en la historia. 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”*.⁽¹⁾

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.⁽¹⁾

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 - tecnológicos, 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.

De acuerdo a los elementos que interactúan y a la posibilidad de prever su comportamiento surge la pregunta: ¿Es la calidad en salud un sistema complejo? Para responder esta interrogante, se trazó el objetivo de determinar los elementos que componen la calidad como sistema y su expresión en el Sistema Nacional de Cuba a partir de la Estrategia que tiene trazada el Ministerio de Salud Pública.

DESARROLLO

Un sistema es el conjunto de elementos que interactúan entre sí con un objetivo concreto y se considera complejo cuando es difícil predecir su evolución dinámica futura. ⁽²⁾ En la gestión de la calidad interactúan múltiples elementos de carácter normativo, de las mediciones, de la evaluación de la conformidad, de la competencia institucional, de las personas, los procesos, los actores, los recursos, las relaciones mutuamente beneficiosas, entre otros.

Para identificar los elementos que componen el proceso de calidad como se integra en el Sistema Nacional de Salud (SNS), se realizó una revisión bibliográfica y se confrontó con la experiencia de los autores.

En la gestión de la calidad en salud es primordial la elaboración, actualización y adherencia a las normativas, la metrología, la evaluación y el control así como la capacitación, la cultura de la calidad y la utilización de los avances de la ciencia y la competencia del capital humano. Entre los recursos que demanda se incluyen los financieros y materiales. En los procesos que se ejecutan participan clientes internos (prestadores) y externos, este último es, generalmente, un paciente que necesita un servicio determinado y para lo cual se requiere de la participación de varios actores (profesionales, personal técnico, de servicio e incluso proveedores), la atención médica se realiza a partir del método clínico y la aplicación óptima de otras tecnologías cuyo resultado debe ser la satisfacción de los pacientes, familiares y prestadores así como la solución o control del problema de salud en cuestión sobre la base de las acciones de promoción y prevención.

En el mundo, países como Japón, Qatar, Irlanda, 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 y en este sentido en 1995 surge, con sede actual en Irlanda, la Sociedad Internacional de Calidad en Salud (Isqua), como una organización sin fines de lucro, que certifica a los acreditadores y cuyo objetivo es promover las acciones de calidad, así como proporciona capacitación y asesoría.

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,⁽³⁾ además se aborda en el objetivo 45 de la Primera Conferencia del Partido Comunista de Cuba.⁽⁴⁾ Legalmente está soportada por la "Constitución de la República de Cuba" del 24 de febrero de 1976, en su artículo 50;⁽⁵⁾ en la Ley 41 "De la Salud Pública" del 13 de julio 1983;⁽⁶⁾ en el Decreto Ley 139 del 4 de febrero de 1988 "Reglamento de la Ley de Salud Pública", ⁽⁷⁾ en los Decretos Ley 182/1998 "De la Normalización y la Calidad"⁽⁸⁾ y 183/1998 "De la Metrología",⁽⁹⁾ así como, en otras disposiciones y normativas vigentes. Para el Ministerio de Salud Pública la calidad se relaciona especialmente con el objetivo uno⁽¹⁰⁾ y la quinta prioridad de trabajo para el año 2017.

El Ministerio de Salud Pública de Cuba, creó dentro de su estructura el Departamento de Calidad con funciones que desarrolla a partir de la integración de los procesos y sus actores. La Estrategia de Gestión de la Calidad en el Sector Salud 2011-2015, fue un documento aprobado en el marco de las Transformaciones necesarias del Sistema Nacional de Salud, la cual fue perfeccionada para el período 2016-2020. Sus objetivos están dirigidos al desarrollo de la Normalización, las capacidades para la Metrología, la habilitación, la Certificación de Sistemas de Gestión, la 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.

En la implementación de la Estrategia de Gestión de la Calidad en el Sistema Nacional de Salud 2016-2020 participan diferentes actores:

- La Oficina Nacional de Normalización, adscrita al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, es el órgano rector de la actividad en el país, la misma fiscaliza el cumplimiento de las políticas aprobadas y de las disposiciones y normativas vigentes para esta materia.
- El Ministerio de Educación Superior, controla el cumplimiento de los procesos universitarios y a través de la Junta de Acreditación Nacional somete a estas instituciones a procesos de acreditación.
- El Ministerio de Comercio Exterior participa desde la perspectiva de las importaciones y las exportaciones.
- Dentro del Sistema Nacional de Salud juega un papel importante desde el punto de vista metodológico la Dirección de Ciencia e Innovación Tecnológica, estructura a la cual se le subordina el Departamento de Calidad y funciona transversalmente así como interactúa con el resto de las estructuras del Organismo y se apoya en otras de carácter funcional como el Consejo Técnico asesor, la Junta de Acreditación de Instituciones de Salud, los Grupos Nacionales, Sociedades Científicas de la Salud, expertos, entre otros.

En la gestión de la calidad en salud interactúan varios elementos cuya influencia entre sí y la ejercida por el contexto se expresa en los resultados. Para lograr el éxito se requiere de la determinación de los objetivos, de la definición de los recursos y del capital humano competente, con un elevado compromiso y dotado de los más genuinos valores. Los procesos deben ser ejecutados sobre la base de la seguridad del paciente, de la disciplina tecnológica, de los avances de la ciencia y es fundamental el trabajo en equipo de donde parte la identificación de las brechas, las medidas preventivas y correctivas que impulsa la mejora continua, elemento esencial para el camino a la excelencia.

Conclusiones:

- La interrelación con diversas estructuras, los múltiples procesos cuyo elemento de entrada y salida lo constituye fundamentalmente el paciente, así como los variados componentes, recursos y actores que interactúan entre sí, los cuales pueden influir en la dinámica futura, hace que la gestión de la calidad en Salud en cualquier contexto, se considere un sistema complejo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1) Oficina Nacional de Normalización. Norma Cubana Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y vocabulario. NCISO 9000:2015. 3ra Ed. La Habana: ONN; 2015.
- 2) Betancourt Betancourt JA., Ramis Andalia RM. Apuntes sobre el enfoque de la complejidad y su aplicación en la salud. Rev Cubana Salud Pública [revista en la Internet]. 2010 Jun [citado 2011 Nov 06]; 36(2): 160-165. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200010&lng=es.
- 3) Lineamientos de la Política Económica y Social [Internet]. La Habana: Cubadebate; 2011 [citado 2 May 2017]. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/noticias/>
- 4) 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>
- 5) 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>
- 6) 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

- 7) Reglamento de la Ley General de Salud Pública. Decreto 139/88. Gaceta Oficial. Edición Ordinaria No. 12. (1988) [citado 2 May 2017]. Disponible en: <http://www.gacetaoficial.cu/edicante/>
- 8) Decreto-Ley 182/1998. De la Normalización y Calidad [citado 2 May 2017]. Disponible en: <http://www.inin.cubaindustria.cu/L182.pdf>
- 9) Decreto-Ley 183/1998. De la Metrología [citado 2 May 2017]. Disponible en: <http://www.inimet.cubaindustria.cu/L183.pdf>
- 10) Ministerio de Salud Pública. Objetivos de trabajo y actividades principales. La Habana: MINSAP; 2017.

Conflicto de intereses. Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Recibido: 12 de junio de 2017.

Aprobado: 13 de julio de 2017.

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

Correo electrónico: yoerquis@infomed.sld.cu