

La ética de la gestión, uno de los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud

Management ethics, one of the determinants of the quality of health services

María del Carmen Amaro Cano^{1*}

¹Universidad de Ciencias Médicas, Facultad de Ciencias Médicas “General Calixto García”. La Habana, Cuba.

*Autora para la correspondencia: amaro@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: Se parte del concepto de calidad, como la capacidad de producir un servicio con un sentido definido: saber hacer bien las cosas. Y la mejor forma de hacer bien las cosas es hacer todo centrado en las personas.

Objetivo: Caracterizar las actitudes y valores éticos de los profesionales de salud para alcanzar la seguridad y satisfacción de las personas que atienden.

Desarrollo: En el caso de los servicios de salud, las acciones deben estar dirigidas a contribuir a una elevación gradual del estado de salud de la población y de sus niveles de satisfacción con los servicios. Por su parte, la seguridad del paciente es un componente esencial de la calidad de la atención, e incluye a usuarios del sistema, personal de salud, tecnologías y medio ambiente. Pero para garantizar todo ello, es imprescindible tener en cuenta los valores éticos de los profesionales de salud.

Conclusiones: Si se quiere lograr una real calidad de la atención, que impacte favorablemente en el estado de salud de los usuarios, es preciso tener en cuenta, los valores éticos que deben caracterizar a los profesionales del sector: dignidad, humanismo, empatía, solidaridad, responsabilidad, compromiso social y profesional, recordando siempre que la satisfacción de las personas depende más de los elementos de comunicación afectiva que de los puramente técnicos. Con razón, el Dr. Ernesto Guevara

de la Serna, recordaba que calidad es un derecho de los usuarios de los servicios y es un deber moral de todos los profesionales, técnicos, trabajadores y directivos.

Palabras clave: ética; calidad; gestión; servicios de salud.

ABSTRACT

Introduction: It is based on the concept of quality, such as the ability to produce a service with a definite meaning: knowing how to do things well. And the best way to do things right is to do everything centered on people.

Objective: To characterize the ethical attitudes and values of health professionals to achieve the safety and satisfaction of the people they serve.

Development: In the case of health services, the actions should be aimed at contributing to a gradual elevation of the population's health status and of their levels of satisfaction with the services. For its part, patient safety is an essential component of the quality of care, and includes users of the system, health personnel, technologies and the environment. But to guarantee all this, it is essential to take into account the ethical values of health professionals.

Conclusions: If you want to achieve a real quality of care, which has a favorable impact on the state of health of the users, it is necessary to take into account the ethical values that should characterize the professionals of the sector: dignity, humanism, empathy, solidarity, responsibility, social and professional commitment, always remembering that people's satisfaction depends more on the elements of affective communication than on purely technical ones. Rightly, Dr. Ernesto Guevara de la Serna recalled that quality is a right of the users of the services and is a moral duty of all professionals, technicians, workers and managers.

Keywords: ethics; quality; management; Health services.

Recibido: 09/09/2019

Aceptado: 13/09/2019

Introducción

Calidad de los servicios es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o

servicio que produce satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios, tanto internos como externos.

La calidad de los servicios consiste en que los prestadores cumplan las funciones que constituyen su misión, con el correcto comportamiento, de modo que satisfaga las expectativas de los usuarios.⁽¹⁾

Calidad de los servicios en cualquier institución es la capacidad de producir un servicio con un sentido definido: saber hacer bien las cosas. Y la mejor forma de hacer bien las cosas es hacer todo centrado en las personas. Por ello, para evaluar la calidad es preciso tener en cuenta la efectividad (cantidad de usuarios satisfechos), la oportunidad (cantidad de usuarios atendidos y negados) y la eficiencia (cantidad de usuarios bien y mal atendidos).

El concepto de calidad abarca, entre otras, las siguientes dimensiones:

- Accesibilidad a los servicios: posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos, de acuerdo con las necesidades del usuario.
- Ambiente físico de la institución: instalaciones limpias y en buen estado.
- Seguridad: de los usuarios y los prestadores de servicios.
- Respeto a la dignidad de las personas: de usuarios y trabajadores.
- Clima organizacional: orden, disciplina, comunicación con los trabajadores para conocer a tiempo las necesidades, inquietudes e insatisfacciones y sus causas, que faciliten una respuesta oportuna, así como el reconocimiento a quienes se destacan en el cumplimiento de sus tareas.
- Competencia de los profesionales: no solo los conocimientos y habilidades teóricas y prácticas, sino también las actitudes y valores que deben caracterizar a los prestadores de servicios.
- Satisfacción del usuario y atención humanizada: tener en cuenta también las necesidades de índole cultural y religiosa.⁽²⁾

Por tal motivo, el objetivo de este artículo es caracterizar las actitudes y valores éticos de los profesionales de salud para alcanzar la seguridad y satisfacción de las personas que atienden.

Desarrollo

Entre las principales estrategias para lograr calidad de los servicios se encuentran:

- Investigar y entender las necesidades y expectativas de los usuarios: La información se obtiene mediante distintas formas de investigación, desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los usuarios.
- Comunicar las necesidades y expectativas de los usuarios en las reuniones de los directivos y prestadores: La comunicación, debe ser fluida y sin tapujos, para identificar las deficiencias y mejorar servicio.
- Medir la satisfacción de los usuarios y prestadores y actuar según los resultados: Los usuarios y prestadores deben sentirse satisfechos, incluso cuando efectúan quejas. Ha de hacerse todo lo posible para eliminar todo elemento de insatisfacción.
- Motivar al personal de la organización: Si hay motivación entre los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados. Este compromiso acercará al personal a los objetivos de la organización y por lo tanto, la calidad del servicio mejorará.
- Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados: Los miembros de la organización deben poner todo lo que puedan de su parte para que la tarea se realice con éxito y se consiga los resultados deseados.⁽³⁾

Calidad de los servicios de salud. Varios conceptos

En el caso de la atención de salud la gestión requiere de una racionalidad y eficiencia de los servicios, de manera que contribuyan a una elevación gradual del estado de salud de la población y de sus niveles de satisfacción con los servicios. Sobre el término de calidad de los servicios de salud, existen varios conceptos. Varios de ellos, se exponen a continuación:

“Cuando se habla de calidad en los servicios de salud es importante tener en cuenta que la seguridad del paciente es un componente esencial de la calidad de la atención y que incluye a usuarios del sistema, personal de salud, tecnologías y medio ambiente”.⁽⁴⁾

(Gilmore, 1997)

"Desempeño adecuado (de acuerdo con las normas) en las intervenciones consideradas seguras, que están al alcance de las sociedades en cuestión y que tiene la capacidad de producir un impacto en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".^(5,6)

(Ipinza, 2007. Céspedes, 2011)

"La calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal, que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos. El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención provista logre el balance más favorable de riesgos y beneficios".^(5,6)

(Ipinza, 2007. Céspedes, 2011)

"La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez, y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y con la satisfacción de la comunidad".^(5,6)

(Ipinza, 2007. Céspedes, 2011)

"En nuestro contexto, calidad, significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios".⁽⁷⁾

(Mejías, 2013)

Pero además, de todo lo anterior, no debemos olvidar que el usuario/paciente es la persona más importante de la institución de salud. No es un frío dato estadístico, ni el número de historia clínica o de salud familiar, de una cama hospitalaria o de un turno de consulta externa, sino una persona humana, con sentimientos, aspiraciones y preocupaciones, exactamente como nosotros mismos. Es una persona que viene en busca de apoyo solidario para sus preocupaciones, y nosotros tenemos el deber de ayudarle, en beneficio de ambos y porque de nuestra excelencia profesional depende el éxito de esta acción.

Pero cuando se habla de excelencia profesional, no está referida solo al nivel de conocimientos y habilidades intelectuales y prácticas, sino también a las actitudes y valores que deben caracterizar a los profesionales de salud para alcanzar la seguridad y eficiencia de la práctica clínica; y, por supuesto, para alcanzar este propósito se requiere una especial atención a los profesionales para que generen su satisfacción con la labor que realizan y les estimulen su vocación de servicio.

El clima organizacional de la institución de salud determina la forma en que una persona percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, el reconocimiento a sus aportes, su satisfacción ¿puede un trabajador insatisfecho brindar una buena atención?

Otro aspecto importante para lograr la calidad de la atención de salud es el uso eficiente de los recursos materiales, incluye, equipos, medicamentos y otros. Daña tanto, a la calidad de la atención sus carencias como, el abuso de ellos.

“La calidad de la atención de salud exige un mínimo de riesgo para el paciente y, en este sentido, es preciso disminuir los riesgos ambientales para controlar las infecciones, por lo que es necesario velar por la higiene de los locales, tanto, de consultas como, de hospitalización, los baños, los espacios donde se manipulan alimentos y, muy especialmente, las áreas quirúrgicas”.⁽⁸⁾

(Ramos Domínguez BN, 2004)

Pero ello, es insuficiente si los profesionales, técnicos y trabajadores en general, no realizan correctamente el lavado de manos cuando van a realizar cualquier acción con los pacientes, tanto la administración de medicamentos, como el uso del instrumental y equipos, la manipulación de los alimentos y la higienización del entorno en el que se presta la atención sanitaria.

Es preciso recordar, que en 1847, el médico húngaro-alemán, *Ignaz Phillip Semmelweis*, descubrió que una de las causas de la infección de las heridas era la suciedad de las manos de los médicos, por lo que promovió el lavado de ellas antes y después de realizar cualquier procedimiento con los pacientes.⁽⁹⁾

Cambios necesarios en función de mejorar la calidad de los servicios de salud

Para producir los cambios necesarios en función de mejorar la calidad de los servicios de salud, es necesario tener en cuenta:

- La calidad con enfoque en el paciente: Debe estar íntegramente centrada en las necesidades del paciente y su familia.

- Enfoque en la mejora de procesos: Como los procesos son atendidos por más de una persona, hay que comprometer al equipo que participa en cada uno de ellos.
- La mejora continua, siempre como meta: Establecer metas a corto, mediano y largo plazos, de forma constante y continua, revisando indicadores, que nos permitan visualizar una mejora continua en calidad.
- Reconocimiento de los éxitos para consolidar: Incentivar, reconocer los éxitos, cuando se realice una tarea de forma exitosa, dar a conocer y distinguir a quien lo hizo.^(10,11)

Mediciones e indicadores del grado de satisfacción de los usuarios

Las mediciones e indicadores permiten al usuario tener información, poder elegir y aumentar el grado de satisfacción. En este sentido, el desempeño con calidad se sustenta en:

- Medición de resultados: Al medir los resultados se pudo mejorar los procesos (revisando indicadores como mortalidad, morbilidad, natalidad, envejecimiento, entre otros).
- Mediciones de procesos: Cumplimiento de los protocolos.
- Mediciones de satisfacción de los prestadores de servicios: Medir, mediante indicadores, cuán satisfechos están los prestadores de servicios con la atención que les brindan los directivos y el reconocimiento a sus aportes a los éxitos de la institución y la satisfacción de los usuarios y sus familias.
- Mediciones de satisfacción de los usuarios y sus familias: Medir, mediante indicadores, cuán satisfechos están los usuarios y sus familias con nuestro quehacer, el trato y el resultado final.^(11,12)

En los últimos tiempos se ha puesto énfasis en la acreditación de las instituciones de salud, pero la acreditación, por sí sola, no garantiza la calidad, aunque garantiza que las instituciones cumplan con estándares mínimos en estructura, procesos internos y resultados de la atención médica.

Un aspecto que se trata poco, cuando se habla de la filosofía de la calidad total es la ética, sin tener en cuenta que el factor más importante en la satisfacción de los pacientes es la relación profesional de salud-paciente. Entre las principales causas de insatisfacción de los

usuarios de los servicios de salud, está el trato inadecuado de los profesionales con los pacientes y sus familiares (falta de respeto a su dignidad, falta de trato amable, falta de rapidez en la atención, información. Inadecuada).⁽¹³⁾

Dentro del equipo de salud, los médicos y las enfermeras son los profesionales más cercanos al paciente y para alcanzar un alto grado de satisfacción con los servicios prestados es necesaria la calidez en la relación profesional de salud-paciente-familiares.⁽¹⁴⁾

Un extraordinario médico social, que quiso apasionadamente ser médico revolucionario, y bien pronto se percató de que para serlo debía tener revolución, por lo que, de inmediato, se dispuso a hacerla. Con el triunfo de su revolución tuvo que asumir funciones de directivo y –como siempre fue coherente entre lo que pensaba, lo que decía y lo que hacía– en la clausura de un evento sindical expresó "*... calidad es lo que debemos darle al pueblo, es una obligación nuestra, una obligación de cada uno como parte de nuestro deber social...*".⁽¹⁵⁾

Consideraciones finales

Es evidente que, la satisfacción de las personas depende más de los elementos de comunicación afectiva que de los puramente técnicos, pues los pacientes tienen en cuenta más los aspectos referidos:

- Al proceso de interacción personal que establece con los miembros del equipo de salud.
- A los valores morales percibidos de los profesionales de salud, que a su competencia técnica.
- A las condiciones de los lugares donde se les brinda la atención, especialmente las referidas al respeto de su privacidad y pudor.

Por tanto, si se quiere lograr una real calidad de la atención, que impacte favorablemente en el estado de salud de los usuarios, entonces es preciso tener en cuenta los valores éticos profesionales que deben caracterizar a los profesionales de la salud: dignidad, humanismo, empatía, solidaridad, responsabilidad, compromiso profesional y social

Por ello, un buen prestador de servicios debe tener las siguientes características:

- Ser honesto, honrado y solidario.
- Ser respetuoso de la dignidad de las personas.
- Ser educado, cortés y amable.
- Aplicar la habilidad de escucha.
- Ser empático: saber ponerse en lugar del otro.
- Ser responsable: responder por las consecuencias inmediatas y mediatas de sus acciones.

Con estas características podrá demostrar su humanismo y su compromiso profesional y social. Quizás, la mejor opción sería la dirección por valores, aunque constituye un reto, como si fuera un imposible, pues lo posible parece estar ya hecho. En realidad, lo más interesante y difícil es construir los valores, consensuarlos, incorporarlos y practicarlos, aunque es bien reconocido, al nivel universal, que ellos ayudan a los seres humanos a ser mejores, a alinear sus valores personales y profesionales con los de la organización y proyectarlos en su tarea profesional, social y humana.

El Dr. Ernesto Guevara de la Serna, con razón, recordaba que calidad es un derecho de los usuarios de los servicios y es un deber moral de todos los profesionales, técnicos, trabajadores y directivos. Es cierto que ello constituye un reto; pero es preciso enfrentar el reto y vencerlo. ¡Ese reto es el que se ha propuesto este año el Ministerio de Salud Pública de Cuba!

Referencias bibliográficas

- 1.- Otero J, Jaime I. *Gerencia en odontología. Tomo 2 Ética y Marketing*. Lima, Perú; 2002.
- 2.- Durán Silva LM. *Calidad en la prestación de los servicios de salud. Calidad en Salud*. Bogotá, Colombia; 2004.
- 3.- Molina Tamayo OD. *Calidad de los Servicios*. Ecured; 2014.
4. Gilmore C, Morales NH. *Gerencia de la calidad. Gerencia en salud. Tomo I*. La Habana: Ministerio de Salud Pública; 1997. p. 161-98.

5. Ipinza Riveros M. Calidad y Atención Integral de Salud: dos conceptos inseparables. Chile: CuadMédSoc. 2007;47 (1):5-17.
6. Céspedes Quirós Y, Cortés ÁR, Madrigal Meneses M. Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica. 2011;20(2):75-82.
7. Mejías Sánchez Y, Cabrera Cruz N, Rodríguez Acosta MM, Toledo Fernández AM, Norabuena Canal MV. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. Rev Cubana Salud Pública. 2013;39(4):13.
8. Ramos D. Control de la calidad de la Atención de salud. La Habana: Editorial de Ciencias Médicas; 2004. p. 32.
9. Solórzano Sánchez M. El siglo de los cirujanos. Enfermería Avanza; 2005.
10. Rodríguez A. Creando una cultura de la calidad hospitalaria. Medwave. 2013;13(9):e5810. doi: [10.5867/medwave.2013.09.5810](https://doi.org/10.5867/medwave.2013.09.5810).
11. Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.
12. Siegrist Jr, Richard B. Nuevos enfoques sobre la mejora de calidad hospitalaria, eficiencia y satisfacción del paciente. En: Seminario Salud en el siglo XXI. Boston, Massachusetts: Harvard School of Public Health, Harvard University; 2012.
13. Miyahira Ayakaki JM. Calidad en los servicios de salud, ¿es posible? Rev Med Hered. 2001;12(3): 76-7.
14. Syr Salas-Perea R. Evaluación del desempeño profesional. En: Educación en salud. Competencia y desempeño profesionales. La Habana: ECIMED; 1999. p. 166-78.
15. Guevara de la Serna E. Discurso en el Acto de Clausura del Consejo de la CTC. Ciudad Deportiva, La Habana: MINAZ. 1962;4:135.

Conflicto de intereses

La autora declara que no existe conflicto de intereses.