

## Calidad en los servicios de salud

*Alfonso Rodríguez León*

DIRECTOR DE CALIDAD Y  
ENSEÑANZA  
SECRETARÍA DE SALUD DEL  
GOBIERNO DEL ESTADO DE  
TABASCO.

Los cambios de escenarios en el contexto mundial afectan todos los sectores y por ende las instituciones que los conforman, la globalización económica, la transición demográfica, la revalorización social, el comportamiento epidemiológico de nuevas enfermedades, la democratización de los países son factores que influyen directamente en el comportamiento de las necesidades de salud de una población, las sociedades han modificado sus interacciones producto de la mayor oportunidad de información esto ha provocado cambios en la forma de prestación de las organizaciones de servicios de salud, también han cambiado las perspectivas de los usuarios con respecto a la atención ha adquirido otra dimensión, y en este cambio ha influido la información que sobre la atención tiene el usuarios, hoy la demanda de atención va acompañada de una expectativa a cumplir que va más allá de solo resolver el problema de salud, la necesidad de atención reclama atributos durante la misma, y es aquí donde la calidad forma parte de esta expectativa y deja de ser algo simbólico volviéndose realidad. Durante todo el proceso de atención en donde intervienen diversos actores, nuestros clientes o usuarios van demandando algo más que solamente ser atendidos, es allí donde confluye la efectividad, la eficacia, la calidez, los valores éticos.

*Hablar de calidad* ha representado siempre un motivo de reflexión profunda acerca de sus implicaciones y de sus alcances así como de su realidad y su aplicación en los resultados de cualquier proceso.

Pareciera ser inalcanzable cuando de calidad en salud hablamos, la condición biológica de cada individuo es diferente, por ende el comportamiento de las enfermedades muchas veces es impredecible. La demanda de los usuarios cada día es más informada, esto genera expectativas que deben cumplirse para lograr la satisfacción de los mismos.

El Doctor Avedis Donabedian es muy claro cuando define la calidad en los servicios de salud, nos dice que *es el atributo que puede lograrse con los recursos disponibles y con los valores sociales imperantes.*

Nos deja claro que obtener la satisfacción de nuestros usuarios no es solo tener estructura y tecnología, es necesario lograr en la prestación una característica que solo la puede proporcionar el prestador durante el proceso de la prestación y que la suma de ello durante esta interacción prestador usuario nos lleva a garantizar la prestación de calidad en cada acción de atención a nuestros usuarios.

Hoy la calidad representa una oportunidad no tan solo de satisfacción sin no de incrementar la eficiencia en los prestadores de servicios y la efectividad de las unidades de salud.

Lograr que la calidad sea parte integral de cada acción en salud, es un verdadero reto, no se logra de la noche a la mañana, se necesita definir un proceso de cambio aplicado por etapas en donde se vaya midiendo el impacto de cada una de las estrategias que se implementen, es necesario crear evidencias visibles que puedan indicar si el camino para alcanzarla está siendo el correcto.

Las organizaciones de servicios de salud, al igual que cualquier organización están formadas por seres humanos y eso implica tener una diversidad de pensamiento y con ello diversidad de actitud y compromiso, por ello los servicios de salud son organizaciones sustentadas por el valor humano que no puede ser dejado de lado, con un marco jurídico legal , porque además de la prestación está el compromiso de hacerlo bien, no puedo dejar de mencionar que la calidad es reto pero tan bien es satisfacción , cuando se logra que sea observable y que sea tangible.

Podemos decir que alcanzarla es un inversión que los servicios de salud tiene en cuanto a credibilidad, en prestigio e imagen institucional.

Es un hecho que las organizaciones de servicios de salud forman parte de un ámbito de competencia, donde el usuario tiene la oportunidad de elegir en donde ser atendido y exponer su necesidad, hoy el usuario tiene un abanico de posibilidades de atención que le permite el privilegio de elección del prestador, y la calidad es el valor agregado que el usuario identifica para decidir, la calidad entonces no es política, no es programa, es una necesidad sentida, planteada y solicitada por los usuarios de los servicios de salud.

En nuestro país se ha iniciado un esfuerzo conjunto de las organizaciones de servicios de salud por alcanzar la calidad en todo el sector, existe una estrategia de evaluación de indicadores de satisfacción de los usuarios, de efectividad, de trato digno que fortalece la cultura de la medición como un paso obligado para medir los cambios, es por ello que la cruzada nacional por la calidad integra estrategias que buscan mejorar la calidad de los servicios incluyendo al usuario como aval de los cambios o mejoras y evaluando el quehacer de los prestadores de servicio para fortalecer la credibilidad de las instituciones.

Falta mucho por lograr, lo importante es avanzar y lograr que la calidad deje de ser un mito y se convierta en realidad.