

**EL ENFOQUE DE CALIDAD EN LA
PRESTACION
DE LOS
SERVICIOS DE SALUD**

Avedis Donabedian
Calidad de la atención
Sistema de Salud.



KAI = CAMBIO

改

ZEN = MEJOR

善

CALIDAD



La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor». En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios.

Calidad en salud

Donabedian
(1966)

Estructura

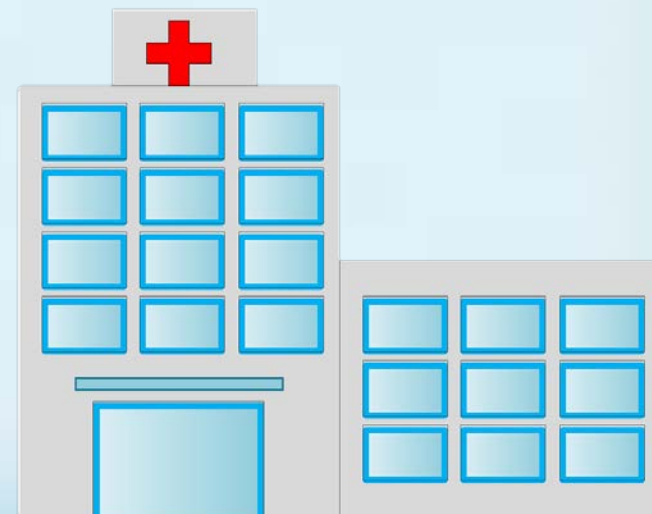
Proceso

Resultados

Calidad de los servicios de salud (OMS)

Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud de los individuos o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios (humanos y otros) a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite.

- Establece los elementos necesarios para disminuir los riesgos en la operación diaria de las unidades de atención médica y por ende, de lo que el paciente recibe en el proceso.



Evaluación de la calidad

Organización
de comités

Grupos de
consenso

Comités

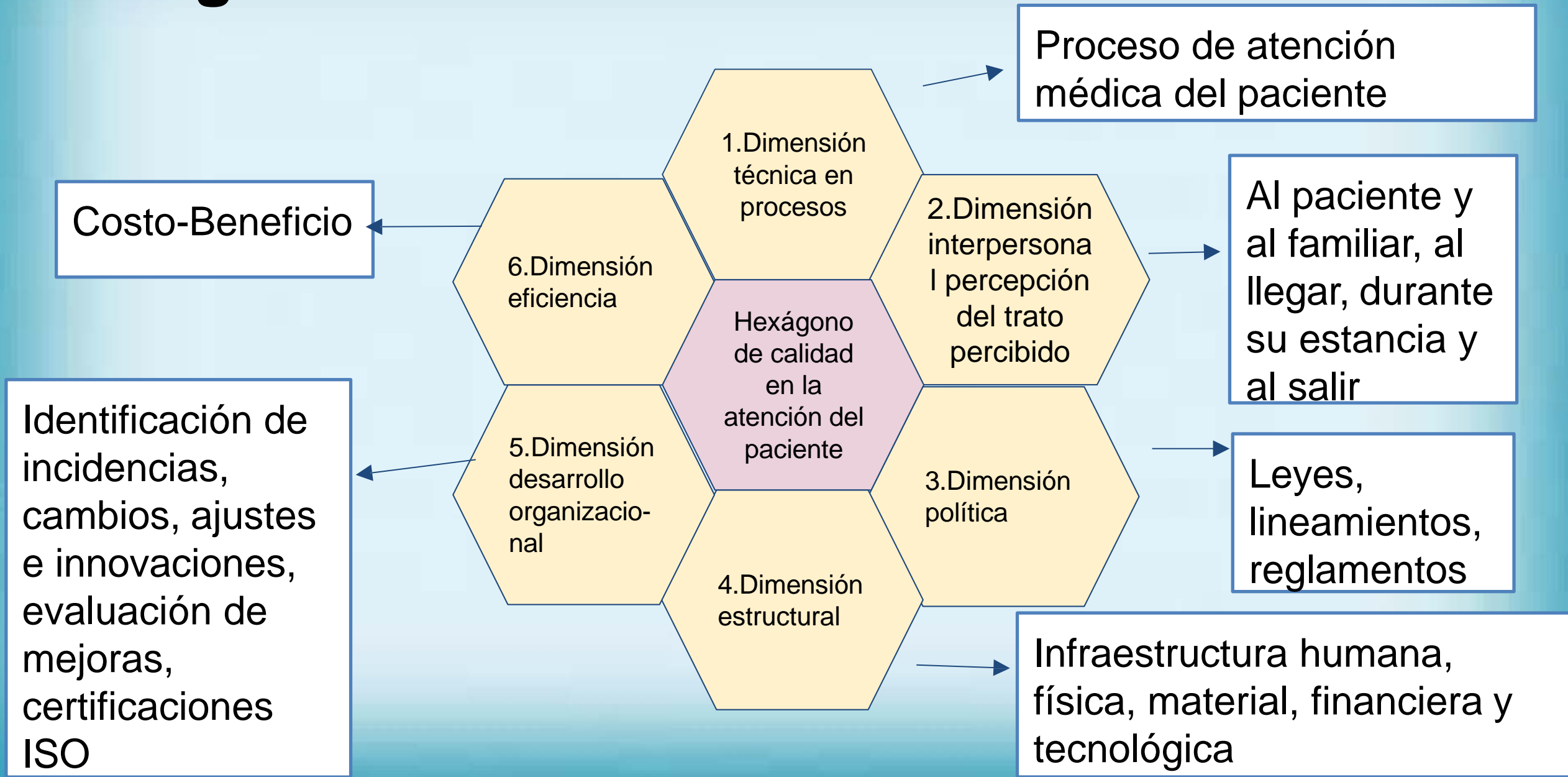
Círculos de
calidad



Actualmente, en las instituciones (tanto públicas como privadas) de los sistemas de salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de la atención.



Hexágono de calidad



Cruzada nacional por la calidad de los servicios de salud.

Permitió integrar proyectos para mejorar la calidad de la atención médica que se desarrollaba en el sector público y privado.

Por un intento para lograr una cobertura efectiva.



Desgaste laboral en los profesionales de la Salud y sus efectos en la Calidad de la Atención

Principales factores:

- Aumento en la intensidad del trabajo
- Nuevas modalidades de contratación
- Dominio del quehacer médico por la tecnología
- Generación vertiginosa de conocimientos
- Insatisfacción y conflicto
- Judicialización del ejercicio profesional
- Entornos laborales permisivos o promotores de conductas autoritaria
- Actitudes riesgosas e imprudentes
- El imaginario colectivo



CALIDAD EFECTIVA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

“Otorgar atención médica al paciente, con oportunidad, con competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que permita satisfacer sus necesidades de salud, sus expectativas y con costos razonables.”

ELEMENTOS CONCEPTUALES DE LA CALIDAD



Oportunidad de la atención.



Competencia profesional por parte del personal responsable de otorgarla.



Seguridad de los pacientes.



Ética médica.



Fuentes consultadas

- Frenk J., Salud pública en México, consultado el día 10/02/18 en: <https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n6/556-557/>
- Kaizen Institute, Qué es Kaizen. <https://mx.kaizen.com/nosotros/definicion-de-kaizen.html>
- Frenk J., Salud pública en México, consultado (10/02/18 15:30 h) . Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n6/556-557/>
- Kaizen Institute, Qué es Kaizen. <https://mx.kaizen.com/nosotros/definicion-de-kaizen.html>
- Secretaria de Salud, La calidad de la atención a la Salud en México a través de sus instituciones, 2ª edición, consultado (06/02/18 16:40 h). Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf
- Miyahira J. Calidad en la atención médica: ¿Paciente o cliente? *Rev Med Hered.* 2001; 12(3):75-77.