



**Mi Universidad**

## **Ensayo**

*Nombre del Alumno: Yennifer Guadalupe López Martínez*

*Nombre del tema: Calidad de atención en salud*

*Parcial: 1°*

*Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios De Enfermería*

*Nombre del profesor: Lorenzo Bonifacio Méndez Hernández*

*Nombre de la Licenciatura: Licenciatura En Enfermería*

*Cuatrimestre: 8°*

## Introducción

La calidad de la atención de salud es la provisión de servicios a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. Para cumplir con este propósito es necesario contar con condiciones óptimas de capacidad tecnológica y científica como los ambientes básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios en el marco de la prestación del servicio de salud.

## calidad de atención de salud

El presente ensayo busca exponer algunas de las principales ideas acerca de la calidad de la atención médica o de los servicios en salud, de todo lo que engloba y de cuáles son los retos existentes en la actualidad en México para poder llevar a cabo una atención de calidad. Primero debemos empezar por definir lo que es “calidad” en el ámbito médico, de acuerdo con la definición del instituto de medicina de los Estados Unidos de América, es “El grado en el cual los servicios de salud para las personas y poblaciones, incrementa la probabilidad del resultado deseado, y que son consistentes con los conocimientos actuales.”

De una manera diferente también podemos reconocer que estamos cumpliendo con cierto estándar de calidad en los servicios hospitalarios cuando logramos otorgar la atención oportuna al usuario, con base en los conocimientos tanto médicos como éticos, y satisfacemos la necesidad que este tiene de salud. Es importante también recordar un concepto que se mencionó a principio del curso y que, a parecer del que redacta el presente ensayo, tienen bastante influencia la hora de hablar de la calidad: la eficiencia. El brindar una atención de calidad debe ir siempre de la mano con la eficiencia, tanto del personal de salud que atiende como de los insumos que la institución utiliza para poder atender a la salud del paciente. Existen diversos marcadores para poder corroborar si un centro de salud brinda un servicio de calidad a la comunidad que atiende, estos son también conocidos como estándares en salud, estos pueden definirse como un criterio que puede usarse para medir la calidad de la práctica, se utilizan como guías para evaluar el funcionamiento y seguir haciendo mejoras en donde sea necesario, si lo analizamos y lo comparamos con alguno de los temas vistos en clase podríamos recordar un poco a lo que es el FODA, ya que de cierta manera para poder seguir brindando una atención de calidad es importante que las instituciones realicen este tipo de análisis para conocer sus fortalezas, aprovechar sus áreas de oportunidad, y llegar a la resolución de sus debilidades y amenazas que pudieran existir. La satisfacción de los pacientes, así como la eficiencia en el empleo de recursos para tratar a los mismos pueden considerarse como estándares de calidad. Para poder satisfacer a todas las partes que se involucran en el proceso de la salud también se pueden tomar en cuenta estos puntos: efectividad, oportunidad, seguridad, eficiencia, equidad, atención centrada en el paciente.

De forma contraria también existen marcadores de la deficiencia de la calidad en la atención en el servicio de salud, tales como:

- El acceso limitado a los servicios de salud.
- Que estos servicios lleguen a ser inefectivos o ineficientes.

- Las quejas por mala praxis.
- Los costos elevados existentes en algunas instituciones de salud.
- La insatisfacción no solo por parte de los pacientes sino también por el mismo personal de salud que labora en las instalaciones, entre otros. Retomando también la idea de Ávalos en su artículo acerca de la calidad y gestión de servicios de salud, se mencionaba 3 conceptos importantes que se proclamaban como una nueva tendencia en el abordaje de la calidad en salud: garantía de la calidad, control de calidad total y mejoramiento continuo de la calidad.

La garantía de la calidad en salud es básicamente el evaluar que los métodos y la normativa de una institución, seas o no perteneciente a la misma. El propósito de estas prácticas es la mejora continua y ha dado como resultado la creación de varios comités de calidad encargados de hacer este tipo de revisiones, las cuales pueden ser preseleccionadas o pueden ser incluso como en doble ciego donde el evaluador desconoce por completo a la institución o personal que está evaluando, es importante también comentar que este concepto no solo implica la parte de la evaluación ya que así solo se quedaría a medias, menciona que también es necesario aplicar las medidas correctivas en los casos donde sea necesario el hacerlo. Una actividad que es bastante similar hoy en día son las auditorías si hablamos el ámbito hospitalario exclusivamente o también, y ya que estamos aun en un nivel universitario, la acreditación por parte de la COMAEM.

El control de la calidad total fue un concepto introducido por primera vez en 1956 y que hasta la fecha sigue estando de cierta forma vigente ya que empezaba a plantear que la calidad no era solo un componente del producto final o del servicio prestado, sino que eran todas esas acciones gerenciales y a sus ejecutores. Planteaba como el enfoque de la calidad debía ser más orientado al conjunto de actividades orientadas al cliente y no solo el concepto de la calidad. En palabras más simples y que me ayudaron a entender este concepto, se dejó de creer que el error de calidad en cualquier producto o servicio era exclusivamente del área técnica del mismo, aplicado a la medicina sería como pasar de pensar que el medicamento era el único responsable de él porque un paciente no sanaba a cuestionar si algún otro factor en el proceso influía en que el paciente no mejorara, como por ejemplo si tal vez la enfermera o el médico se habían confundido de dosis.

El mejoramiento continuo es suizamente el concepto más relacionado a la calidad total, en este se habla de cómo todo es un ciclo constante, compuesto por la planificación, la organización, la dirección y el control. Conceptos que con anterioridad ya se habían tocado puesto que forman parte del proceso administrativo.

Para poder corroborar que exista calidad en los servicios de salud en México, y en el mundo, existen diversos organismos que se encargan de evaluar que todos los procesos médicos y legales se lleven de una manera correcta, un ejemplo que se

me viene a la mente y que se mencionó hace 2 párrafos es el de la COMAEM, este es el Consejo Mexicano para la Acreditación de la Educación Médica y se encarga de verificar que las escuelas que se encargan de impartir la educación médica lo hagan siguiendo las reglas y normativas existentes de calidad para poder así también formar médicos que brinden una atención de calidad en su futura práctica como profesionistas.

Por otro lado, una de las normativas existentes para la evaluación de la calidad son las normas internacionales ISO, estas están encargadas de establecer los requisitos que debe cumplir las organizaciones en sus sistema de gestión de calidad. Otro de los organismos existentes que tienen como función el asegurar que exista calidad en la atención a los pacientes es la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), esta es una institución que tiene como objetivo el resolver de una manera eficiente los conflictos suscitados entre los usuarios del servicio de salud, los mismos médicos y las instituciones de salud, por medio de los documentos legales, como son las historias y expedientes clínicos, la CONAMED se encarga de revisar si existió algún tipo de mala praxis durante el ejercicio de la medicina. Sin embargo, es bastante curioso que en uno de los artículos que consulté se menciona que solo uno de cada cuatro casos se denotaba la existencia de mala praxis y que los otros 3 casos eran casi siempre debido a la deficiencia en la calidad de la atención médica, lo que deja notar que muy probablemente no se esté llevando un eficaz manejo del proceso administrativo para poder atender a los problemas de la población.

Para concluir en México existen bastantes obstáculos para poder lograr que la atención en salud sea de calidad en todas las instituciones, estos obstáculos no siempre están ligados a los centros de salud o al personal que labora en el mismo, ya que muchas veces el (mal) gobierno se encuentra inmiscuido en la falta de recursos que se destina para estas instituciones. También juega un papel importante en México que no siempre las personas están capacitadas en materia de administración para poder dirigir un hospital o centro de salud por lo que el desconocer de cómo aplicar la administración dentro de la salud termina afectando de forma directa a la calidad en el servicio de esta.

Me gustaría puntualizar que la calidad en el servicio de salud es algo que implica a más de un solo factor, son un conjunto de engranes que hacen que exista esta calidad y que como mencione en anteriores párrafos, se encuentra aplicado el proceso administrativo, ya que sin este y sin las normas oficiales mexicanas no podríamos tener un parámetro o un estándar de si se está cumpliendo con la calidad que se tiene como objetivo.

## Conclusión

Es importante tener en cuenta que la satisfacción del usuario al recibir una atención con calidad en la prestación del servicio de salud, dándole una respuesta efectiva y tratamientos confiables y oportunos, aplicando los protocolos de atención, con buena tecnología en los instrumentos para detectar enfermedades tempranas y aplicar los correctivos necesarios a tiempo, es una prioridad de toda institución prestadora de servicios de salud.

## Bibliografía

Magaña Valladares L, Saturno-Hernández P, Hernández-Ávila M, Garcia-Saisó S, Vértiz-Ramírez J. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Pública de México*. 2017;57(3):275.

Haro-Alvarado J, Haro-Alvarado J, Macías-Intriago M, López-Calderón B, Ayala-Astudillo M, Gutiérrez-Solórzano A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*. 2018;3(11):210-234.

Ávalos García M. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *HORIZONTE SANITARIO*. 2017;9(1):9-18.

Ardila-Gómez S, Fernández M, Bertagni J, Dinolfo L, Galíndez L, Prado M et al. Calidad de la atención de servicios de internación psiquiátrica en hospitales generales de Argentina, 2018. *Saúde em Debate*. 2021;45(128):54-65.