

Avedis Donabedian, médico libanes y una de las figuras referentes a nivel mundial en calidad y seguridad asistencial, definió en el año 1980 que (1): "calidad en la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". Donabedian incorporó además tres pilares fundamentales que nos entregan distintas perspectivas para la medición y evaluación de la calidad: la estructura, el proceso y los resultados.

- La estructura se refiere a los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención. Los indicadores de estructura por tanto dan cuenta de la presencia o no de determinados recursos. Ejemplos: disponibilidad de Resonancia Nuclear Magnética las 24 horas, disponibilidad de neurocirujano 24 horas, médicos especialistas por población atendida, disponibilidad de pabellón quirúrgico de manera ininterrumpida, etc.

- El proceso incluye todo lo que el equipo de salud realiza por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza; considera también lo que los propios usuarios hacen por su autocuidado. Los indicadores de proceso evalúan el grado de adopción de determinadas prácticas relevantes para la calidad de la atención. Ejemplos: proporción de pacientes intervenidos quirúrgicamente que cuentan con check list de cirugía segura, proporción de pacientes del programa de hipertensión arterial que se encuentran compensados, pacientes en riesgo de neumonía asociada a ventilación mecánica con aplicación de medidas preventivas

- Los resultados constituyen los cambios en el estado de salud de los usuarios derivados del servicio otorgado. Incluyen además la satisfacción del usuario y del personal de salud. Los indicadores de resultado, evalúan el impacto en la salud de los usuarios de las prácticas implementadas. Ejemplos: tasa de mortalidad por complicación quirúrgica, incidencia de neumonía asociada a ventilación mecánica, mortalidad en pacientes hipertensos compensados.

A la definición de calidad en salud entregada por Donabedian se han sumado otras definiciones que nos parecen relevantes por ser complementarias. La International Organization for Standardization (ISO) se refiere a la calidad como "el grado en que las características de un producto o servicio cumplen con los objetivos para los que fue creado" y la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que "una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite

La complejidad de la atención sanitaria y los múltiples actores implicados (usuarios, profesionales, entidades prestadoras del servicio, políticas gubernamentales, aseguradoras, etc.), hacen que la definición de la calidad en salud no pueda enfocarse únicamente en la satisfacción del cliente o usuario.

De un modo genérico, se entiende por calidad «la totalidad de funciones, características, ausencia de deficiencias de un bien o servicio o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios». La propia definición del concepto de calidad implica un cierto nivel de subjetividad, ya que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión.

Cada entidad o actor implicado en la definición, construcción y ejecución de un servicio de salud tiene una percepción distinta del concepto de calidad, poniendo el énfasis en los aspectos que más valora o que le afectan de una forma más directa en su esfera personal o profesional.

Por ejemplo, para el usuario la calidad en la sanidad tiene que ver con aspectos tales como el trato de los profesionales, la disponibilidad, las características físicas del centro donde recibe la atención o el tiempo que transcurre entre el momento en que solicita el servicio y efectivamente lo recibe.

La valoración que realizan los profesionales del ámbito sanitario es distinta, pues suele basarse en fundamentos de tipo científico o tecnológico. Para estas personas, la calidad significa disponer de los mejores medios, tanto de infraestructuras como de materiales, para poder atender a los pacientes con la máxima calidad posible.

Para las instituciones públicas, aseguradoras, mutuas o seguros privados los resultados se convierten en prioritarios, utilizando para ellos diversos indicadores que valoren la idoneidad entre los medios empleados y los resultados obtenidos. En este caso, la eficiencia se determina en función de la relación entre el costo de cualquier intervención médica y su efectividad para evitar la enfermedad o para recuperar la salud.

Las dimensiones de la calidad en salud

Para poder satisfacer a todas las partes implicadas, la calidad en salud debe alcanzar unos estándares de calidad satisfactorios en las siguientes dimensiones:

- Efectividad.
- Oportunidad.
- Seguridad.
- Eficiencia.

- Equidad.
- Atención centrada en el paciente.

Efectividad

A esta dimensión pertenecen atributos de calidad como el conocimiento y la experiencia técnica de los profesionales que prestan los servicios, así como sus habilidades para informar y relacionarse con pacientes y otros profesionales.

En este ámbito de la calidad también se incluye la adecuación tecnológica, los conocimientos científicos y la adecuada praxis en: el trato con el paciente, los protocolos de actuación y comunicación y los tratamientos.

Oportunidad

La oportunidad es un fundamento básico de la calidad en salud que hace referencia a que el paciente reciba la atención óptima en el momento en que lo requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.

Seguridad

Toda intervención asistencial, tanto si es preventiva como diagnóstica o terapéutica, debe ejecutarse sin causar lesiones adicionales que puedan evitarse. Es decir, todo tratamiento e intervención debe ajustarse a las medidas de prevención y seguridad necesarias para que no causen un perjuicio colateral al usuario diferente a su dolencia inicial.

Eficiencia

De acuerdo a esta dimensión básica o fundamento de la calidad en salud, el paciente debe recibir la atención que precise, en el momento que así lo requiera, al menor costo posible y utilizando eficazmente los recursos disponibles.

Otra cuestión muy importante, incluida esta dimensión, hace referencia a la optimización de recursos, tratando de evitarse un malgasto evitable o excesivo de recursos, energías, suministros y horas de trabajo.

Equidad

Características como sexo, raza, creencias religiosas, ideología política, ubicación geográfica, nivel socio económico o cualquier otro motivo no pueden, en ningún momento, suponer algún tipo de desigualdad en el esfuerzo realizado para solucionar o paliar la salud del paciente.

En todos los casos se ha de intentar lograr idénticos niveles de efectividad, seguridad, oportunidad y eficiencia.

Atención centrada en el paciente

La atención debe ser respetuosa con las preferencias, necesidades y valores de cada usuario. Por encima de cualquier otra consideración, el bienestar del paciente debe guiar todas las decisiones clínicas.

Todas las dimensiones anteriores se sustentan en las competencias de los profesionales que prestan el servicio, es decir, en su idoneidad profesional y en sus calidades personales y humanas. A partir de aquí, es evidente que una organización de salud que tenga el objetivo de prestar servicios de alta calidad en su comunidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad citadas anteriormente.

Por otro lado, se hace necesario demostrar, mediante indicadores confiables, es decir, válidos y precisos, que la atención brindada a sus usuarios cumple con las características de ser efectiva, oportuna, segura, eficiente, equitativa y centrada en el paciente o usuario, así como que cuenta con un equipo humano eficiente y con las competencias necesarias.

Otro aspecto importante relativo a la medición, es que esta no puede realizarse únicamente a partir de la apreciación o el análisis de alguna de las partes constitutivas del servicio recibido. La calificación debe hacerse con carácter integral, es decir, evaluando todas y cada una de las características, funciones o comportamientos.

Existen formas efectivas de avanzar hacia el objetivo de prestar servicios de atención en salud de alta calidad, como por ejemplo: implementar un sistema de Gestión Integral, lograr la acreditación en sistemas de gestión normalizados o adoptar modelos de excelencia.