



19 de junio de 2008

SESIÓN ORDINARIA FORO 'CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE SALUD'

Se llevó a cabo en el Auditorio Pedro Weiss del Colegio Médico del Perú. El Foro fue organizado por el Comité de Salud Pública y Seguridad Social y contó con el siguiente Programa:

Exposiciones

- Avances del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del Ministerio de Salud.
Dr. Eduard Cruz
- Calidad en la Atención de los Servicios de Salud
Dr. Ángel Irribarri Poicón, director de la Dirección Regional de Lima

Comentarios

- Dr. Carlos Joo Luck, representante de la Asociación de Clínicas Particulares del Perú
- Dra. Marta B. Rondón Rondón, vicedecana del Colegio Médico del Perú
- AN Dr. Jorge Castillo Aguirre, representante de la Seguridad Social

Discusión

- Moderador: AN Dr. Carlos Vallejos Sologuren, presidente del Comité de Salud Pública y Seguridad Social de la ANM

Gestión de la calidad en los servicios de salud: ¿realidad o solo teorías?

En nuestro país, el tema de la gestión de la calidad en salud es relativamente nuevo en su aplicación práctica, tanto así que cuando nos referíamos a ello se consideraba como ideas abstractas o aspectos meramente teóricos o normativos, inclusive entre los profesionales de la salud.

Desde nuestro concepto de calidad en salud, se considera que este aspecto debe sustentarse en la perspectiva del usuario, pues en este proceso de interacción humana es importante la percepción del consumidor final del servicio.

En las últimas décadas se ha observado un incremento de la preocupación y propuestas relacionadas con el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud en los establecimientos asistenciales del Ministerio de Salud (Minsa).

Según refieren los especialistas en el tema, este camino ha tenido como característica fundamental a las acciones de capacitación, considerando, probablemente, que los recursos humanos requerían de modernas herramientas cognoscitivas, lo debe ser considerado como un factor trascendental en vista que la aplicación práctica de la noción de calidad partiendo desde la perspectiva del usuario es un concepto relativamente nuevo en el país. Claro está que las capacitaciones aún no han efectivizado su impacto en el mejoramiento de la calidad de atención de los servicios asistenciales.

Según afirma el Dr. Claudio Lanatta –glosando a Luis Huicho– en un trabajo sobre el tema: una experiencia reciente "ha sido la estrategia de capacitación para la Atención Integral de las Enfermedades Prevalentes de la Infancia (AIEPI), promulgada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), cuya evaluación en el Perú no ha demostrado impacto alguno en la mejora de la calidad de la atención en los establecimientos intervenidos."

En lo que nos concierne como conductores de la gestión del Minsa de agosto del 2006 a diciembre del 2007, se desarrollaron talleres de capacitación, reuniendo a los auditores de todas las instituciones de Lima para establecer la metodología de trabajo en la auditoría. En ese marco, se entrenaron alrededor de 300 facilitadores a nivel nacional y se realizaron talleres de acreditación con el 80% de Direcciones Regionales de Salud.

Capacitación

Desde la perspectiva del Dr. Lanatta, las estrategias de capacitación se sustentaban en una premisa: "La mala calidad de la atención es consecuencia de la falta de conocimientos". Ello significaba –o pretendía significar– que un nuevo conocimiento debería ser el motor de un cambio en el comportamiento del personal capacitado.

La debilidad de este modelo radica en el olvido que el personal de salud que trabaja en los establecimientos del sector Salud, tiene una sólida base conceptual al respecto. Dicho conocimiento tiene como base a su entrenamiento profesional inicial y a la experiencia adquirida con la práctica.

Experiencias

No todo se ha centrado en el aspecto del entrenamiento o capacitación al personal. También se han desarrollado diversas iniciativas en este campo. Desde 1993, el Minsa ha desarrollado intentos por implementar un Programa de Acreditación de Servicios de Salud, aunque hasta la fecha no se haya logrado un impacto de carácter masivo en el sector.

En 1998, con una visión descentralista, el Minsa implementó desde los Programas de Gestión de Acuerdos de Gestión (PAG), acciones que incorporaron temas de calidad en los servicios asistenciales, experiencia desde la cual se obtuvo un diagnóstico referido a la calidad, determinándose criterios mínimos de calidad y comprometiendo en esta tarea a las autoridades regionales de salud.

En los últimos años se han establecido indicadores ponderables y se han publicado manuales y sistemas de acreditación que están siendo puestos en práctica. De otro lado, en una oportuna alianza estratégica, la cooperación externa ha efectuado importantes aportes en la implementación de programas como el Proyecto 2000, en virtud del cual se logró disminuir la mortalidad materna. Ello fue posible gracias a la complementación del programa de mejoramiento continuo de la calidad con un sistema de acreditación con indicadores claros.

Entre las diversas experiencias que contribuyeron a cimentar las primeras bases de una filosofía de calidad en los establecimientos de salud del Minsa, se debe mencionar: la creación de la Unidad de Garantía de la Calidad y Acreditación dentro de la Dirección General de Salud de las Personas (2001); así mismo el desarrollo de proyectos como: 'Salud y Nutrición Básica' (Banco Mundial), 'Hospitales Amigos de las Madres y Niños' (Unicef), 'Cobertura con Calidad' (Usaid), y 'Mejora de los Servicios de Salud' (GTZ Alemania).

El camino aún tiene un largo tramo por recorrer, pero considero que se ha avanzado en formar a los líderes que guiarán el cambio. Las capacitaciones, si bien es cierto aún no han dado resultados ponderables, rendirán frutos a mediano y largo plazo. Y en este aspecto, es necesario que los indicadores de evaluación deban determinar de manera específica los plazos puntuales. Los planes mínimos y máximos deben considerar como punto de partida que la calidad es un concepto muy ligado a la equidad.



Minsa 2006-2007

Cabe mencionar, que en este periodo el Ministerio de Salud impulsó diversas acciones que hicieron posible dar vida a los lineamientos de calidad en salud. Con esa visión, se logró unificar las experiencias de los distintos componentes del sector salud, donde se incluyen a EsSalud, Sanidad de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, y a las clínicas privadas. De esa manera se buscó un concepto uniforme e integrador en el sector con relación a la atención en salud.

Es importante mencionar que en el Minsa no hubiera sido posible realizar importantes logros en cuanto a gestión de la calidad sino hubiéramos implementado con equipos de última generación a las Unidades Críticas (UCI, Emergencias y Centros Quirúrgicos) de los establecimientos asistenciales más importantes a nivel nacional. Ello fue posible gracias a la ejecución del Shock de Inversiones para el sector Salud, que fue una acertada política impulsada desde el Gobierno Central.

Si bien es cierto que la calidad tiene un importante sustento en la actitud del recurso humano, igual trascendencia tiene el componente del equipamiento con el cual los profesionales de la salud puedan desarrollar una eficiente labor. Pero no basta equipar los establecimientos asistenciales. El concepto de calidad de la atención en salud es integral, con un enfoque sistémico. Bajo esa percepción, se fortaleció el derecho a la información de los pacientes además de asignar, por primera vez, una partida de 15 mil nuevos soles para la implementación de los Módulos de Orientación y Buen Trato al Usuario (Mobuts). Posteriormente fueron más allá, pues luego se asignaron recursos logísticos y humanos a las oficinas de Gestión de la Calidad en diversos nosocomios del país.

De esta manera el Minsa atendió una apremiante demanda de los pacientes, garantizando buen trato, mejor tratamiento y logrando satisfacción. Hoy los hospitales de Lima y provincias cuentan con una dependencia orgánica encargada de esta labor.

Entre las acciones que se desarrollaron, también se incluye el fortalecimiento de los comités de Auditoría que ahora existen en todos los hospitales del Minsa. Estos fueron reconocidos oficialmente y tienen personal asignado. A ello se suma la disposición para registrar el trabajo del auditor en las historias clínicas.

Con el propósito de fortalecer la parte normativa promulgamos los Lineamientos de Acreditación, mediante la RM 456-2007 del 5 de junio del 2007. Además, se difundieron los lineamientos normativos entre los protagonistas del cambio y gestores de la calidad en salud; es ese sentido, se publicó la 'Norma Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud', en un formato de manual, herramienta que fue el punto de partida para hacer ponderable el concepto de calidad.

La implementación de los Sistemas de Orientación y Escucha al paciente buscan la satisfacción del usuario. Eso es el fin supremo de la calidad y fue el principal objetivo desde el Minsa.

Complementariamente, se estableció una alianza estratégica con la Asociación de Damas Voluntarias de dicho ministerio (Adavaminsa), con el objetivo de formar una red nacional de voluntarias que ahora velan por el buen trato de los pacientes, imprimiéndole de este modo un matiz más humano a la normatividad existente.

De otro lado, se dio mucha importancia a las supervisiones periódicas de las instituciones de salud, acción que se ejecutó ciñéndose estrictamente a las normas establecidas. Durante el 2007 se efectuaron vistas inopinadas a la mayoría de hospitales e institutos especializados. El carácter de esta acción no fue punitivo ni sancionador, por el contrario, se buscó identificar las oportunidades de mejoras y de desarrollo de la gestión.

EsSalud

EsSalud también se ha plegado a estos esfuerzos. Como el año 2004 fue declarado el 'Año de la Calidad', se estableció un Comité Nacional de Calidad y Unidades de Gestión de la Calidad en cada órgano desconcentrado y principales establecimientos de salud.

Privados

El sector privado no se ha quedado atrás. Por el contrario, se han logrado importantes avances en algunos establecimientos de salud del sector privado. Tal es el caso de la Clínica Javier Prado que logró la certificación ISO 9001-2000. Esta experiencia, junto con la de otras clínicas privadas en Lima, demuestra la importancia de la calidad de servicios de salud en el sector privado. Sin embargo, son esfuerzos que dependen de la iniciativa de algunos establecimientos y no una tendencia que se presenta en la mayoría de las clínicas privadas de Lima o del país.

Consenso

Un criterio de consenso es que el Minsa incorpore los esfuerzos previos en las nuevas propuestas de calidad, incorporando el Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud, elaborado por la Unidad de Garantía de la Calidad y Acreditación, así como las lecciones aprendidas en los proyectos ejecutados por la cooperación externa.

La acreditación de los servicios de salud tiene una vital importancia para efectos de lograr los cambios esperados. Con tal perspectiva, debe incorporarse una proporción mayoritaria de indicadores funcionales y no estructurales de los servicios de salud. Los indicadores propuestos por el sistema ISO 9000, por ejemplo, se centran principalmente en organización, funciones y estructuras, dejando de lado aspectos relacionados con la forma como se presta la atención de salud con calidad y respeto.

Consideramos que el país está avanzado hacia la implementación y consolidación de una filosofía de la calidad en los servicios de salud, pues existen otros estamentos y actores del sistema de salud como la Academia Nacional de Medicina que están interesados en este trascendental tema. En esa perspectiva, dicha comunidad científica organizó en junio de este año un foro donde se analizó desde, diversos puntos de vista, las experiencias y avances alcanzados en cuanto a la gestión de la calidad en los establecimientos de salud.

Dicha reunión contó con los valiosos aportes de los doctores: Fresia Cárdenas García, directora ejecutiva de la Dirección de Calidad en Salud del Minsa; Ángel Iribari Poicón, en representación de las Direcciones Regionales de Salud; Carlos Joo Luck, director médico de la clínica Javier Prado, quien representó a las Clínicas Privadas; Jorge Castillo Aguirre, de la Seguridad Social; y Marta Rondón Rondón, vicedecana del Colegio Médico del Perú, además de otros expertos, como es el caso del Dr. Claudio Lanatta, que han dedicado parte de su vida profesional al estudio de esta problemática.

Ello demuestra que el tema de la calidad en los servicios de salud no solo es importante y prioritario, sino que debe ser el esfuerzo de todos, en donde el Minsa debe ser el organismo rector.

AN Dr. Carlos Vallejos Sologuren