

Gestión de la calidad de la atención en salud

Health care quality management

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/MV0226>

Allison Alejandra Mora Medina

<https://orcid.org/0009-0009-2325-658X>
allison.mora@formacion.edu.ec

Coraima Chiriguaya Savinovich

<https://orcid.org/0009-0007-3615-6268>
coraima.chiriguaya@formacion.edu.ec

Gustavo Rocafuerte Naranjo

<https://orcid.org/0009-0007-6119-854X>
carlos.rocafuerte@formacion.edu.ec

Recibido: 18/08/2023

Aceptado: 07/01/2024

RESUMEN

Introducción: La Constitución de la República del Ecuador en el año 2008 mediante Registro Oficial aprobó el nuevo Modelo de atención Integral en Salud (MAIS) donde estipula que para poder llegar a una Unidad de mayor complejidad como lo son hospitales de 2do y 3er nivel deben ser evaluados por el médico general de la Unidad de 1er Nivel del MSP. Esta atención debe ser brindada mediante un servicio de calidad y calidez, brindando la confianza necesaria para que al usuario externo se le garantice una atención con excelencia, razón por el cual con la ayuda de la observación directa y encuestas se podrá evaluar la satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta general de la unidad de salud del primer nivel Las Piñas. **Objetivo:** Describir la gestión de la Calidad de la Atención en Salud. **Materiales y métodos:** se realiza la presente investigación de tipo cualitativa de estudio de caso y se planteó como objetivo elaborar un Plan de Mejoramiento de los servicios de la calidad de atención que brinda la unidad de salud, se realizaron encuesta a 60 usuarios internos y externos. **Resultados:** la mayoría de los usuarios demuestran conformidad con la atención médica que reciben de los profesionales de la Unidad de Salud y que la mejora de los espacios de consulta y la contratación de más profesionales ayudarían a optimizar la calidad de atención en el centro de salud. **Conclusión:** los principios y fundamentos sobre la atención de salud que se brinda en el Centro de Salud Las Piñas Tipo A, requiere un análisis exhaustivo y un plan de mejoramiento de los servicios basados sobre los nuevos enfoques del proceso de Gestión de la Calidad de la Atención Médica.

Palabras Claves: Atención, satisfacción, calidad, conformidad.

1. Instituto Superior Tecnológico de Formación (UF)- Ecuador

* Autor de correspondencia: allison.mora@formacion.edu.ec

ABSTRACT

Introduction: The Constitution of the Republic of Ecuador in 2008 through the Official Registry approved the new Comprehensive Health Care Model (MAIS) where it stipulates that in order to reach a Unit of greater complexity such as 2nd and 3rd level hospitals, they must be evaluated by the general practitioner of the MSP 1st Level Unit. This attention must be provided through a quality and warmth service, providing the necessary trust so that the external user is guaranteed excellent attention, which is why with the help of direct observation and surveys the satisfaction of the users can be evaluated. users who attend the general consultation at the Las Piñas first level health unit. **Objective:** Describe the management of Health Care Quality. **Materials and methods:** This qualitative case study research was carried out and the objective was to develop an Improvement Plan for the quality-of-care services provided by the health unit. A survey was carried out with 60 internal and external users. **Results:** the majority of users demonstrate compliance with the medical care they receive from the professionals at the Health Unit and that improving the consultation spaces and hiring more professionals would help optimize the quality of care at the health center. **Conclusion:** The principles and foundations of the health care provided at the Las Piñas Type A Health Center require an exhaustive analysis and a plan to improve services based on new approaches to the Health Quality Management process. Medical attention.

Keywords: Attention, satisfaction, quality, conformity.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud se mide a través de la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan a los servicios de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos (1). En esta investigación el objeto de estudio es la Gestión de Calidad, siendo nuestro campo de investigación la relación Médico Paciente y la calidad de atención.

Las causas del problema están relacionadas con factores de infraestructura, talento humano y socio cultural, cuyos efectos provoca el campo de acción del problema con problemas de salud no resueltos, mala imagen institucional, por la deficiente cantidad de fármacos e insumos médicos, deficiente contratación de talento humano, deficiencias en la comunicación interinstitucional con los líderes comunitarios (2). Como funcionarios de Salud en el Estado debemos hacer cumplir los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) 2010, que dice que: la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad,

solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (3). Por lo que tiene el propósito Describir la gestión de la Calidad de la Atención en Salud, porque se genera la premisa sobre la base de los factores de infraestructura, talento humano y socio culturales se propone la construcción de un Plan de mejoramiento a través de evaluaciones para la medición de la calidad de atención médica que deben brindar los profesionales de la salud, con la elaboración de encuestas de satisfacción.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología en este proyecto de investigación es un estudio cualitativo porque establece las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian va a permitir guiar la comprensión del problema logrando establecer pautas para dar soluciones al problema para un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan la investigación es de campo, se realizó en el mismo lugar donde se verificó la problemática, es documental porque se buscó en documentos escritos para el fundamento del mismo y de observación (4).

El estudio de caso es un examen exhaustivo a una categoría o área de una entidad (5), distingue tres usos de esta técnica: el exploratorio, cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación más precisas o hipótesis que puedan ser probadas; el descriptivo, que intenta reseñar lo que sucede cuando un producto nuevo es desarrollado o lanzado al mercado; y el explicativo, que facilita la interpretación de las estrategias y procesos de trabajo que utiliza una compañía en particular. Este último tipo es sumamente útil para generar teorías, así como para iniciar cambios en una organización (6)

RESULTADOS

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud (7).

La atención sanitaria de calidad se puede definir de muchas maneras, pero hay un creciente reconocimiento de que los servicios de salud de calidad deben ser:

- **Eficaz:** proporcionar servicios de salud basados en evidencia a quienes los necesitan;
- **Seguro:** evitar daños a las personas para las que el cuidado está destinado; Y
- **Centrado en las personas:** proporcionar atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales.

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (8). Este problema se ha agravado aún más con la pandemia de COVID-19, que ha provocado la interrupción de los servicios de salud esenciales debido a la ruptura de las cadenas de suministro, las barreras para acceder a la atención y la escasez de profesionales de la salud cualificados. Dado que la atención de maternidad también se ve afectada por cuestiones de equidad y violencia de género, las experiencias de las mujeres durante el parto pueden resultar positivas y empoderarlas o en otros casos, infligirles daños y traumas emocionales.

La nueva perspectiva de las FESP, el nuevo paradigma de calidad y la renovada atención a la seguridad del paciente subrayan la necesidad de integrar esfuerzos para superar la tradicional fragmentación y descoordinación de las intervenciones. Por eso en esta oportunidad discutiremos con expertos y representantes de todos los sectores involucrados, en torno a las experiencias en la mejora de la calidad y la seguridad de la atención materna y neonatal, pero desde el nuevo marco y etapas propuestas para alcanzar políticas de salud pública integradas: evaluación, desarrollo de políticas, asignación de recursos y acceso (9)

La influencia de la Infraestructura, talento humano y socio cultural para la calidad en atención médica. En primer lugar, la infraestructura adecuada, que incluye instalaciones modernas, equipos médicos actualizados y un entorno limpio y seguro, contribuye a la eficiencia y efectividad de los servicios de salud. Esto permite a los profesionales de la salud brindar un mejor cuidado a los pacientes (10).

Además, una infraestructura bien diseñada y distribuida puede facilitar el acceso de la población a los servicios médicos, especialmente en áreas rurales o desatendidas, lo que mejora la equidad en la atención médica. La presencia de profesionales de la salud altamente calificados, como médicos, enfermeras y técnicos, contribuye significativamente a la prestación de una atención médica integral y efectiva. Estos profesionales pueden diagnosticar con precisión, brindar tratamientos adecuados y establecer relaciones sólidas con los pacientes, lo que mejora la calidad general de la atención. Los factores socioculturales, como las creencias, valores, tradiciones y prácticas de una comunidad, influyen en la forma en que los pacientes buscan y reciben atención médica. Es crucial que los proveedores de atención médica comprendan y respeten estas influencias para brindar una atención culturalmente sensible y efectiva, la sensibilidad a la diversidad cultural puede mejorar la comunicación, fortalecer la confianza del paciente y promover un mayor cumplimiento del tratamiento.

La mejora de la calidad en Atención Primaria de salud está orientada al usuario y a su comunidad, que cuenta con una capacidad resolutoria con un amplio acceso a medios diagnósticos, contando con profesionales motivados y capacitados, con una organización descentralizada, eficiente y participativa tanto de los usuarios como de los profesionales. Se plantean estrategias para garantizar calidad en la atención, fomentando el trabajo en equipo y la administración en general, involucrando la búsqueda de soluciones en las cuales todos los participantes obtienen ventajas, al contrario de las soluciones tradicionales cuando, si alguien gana, se espera que exista siempre otra parte o persona que esté perdiendo. Estrategias para garantizar calidad de atención primaria en el centro de salud Las Piñas, la prestación de servicios, acciones intramurales red de atención y sistema de Referencia/contra referencia, el objetivo de la formación de la RPIS es que toda persona reciba una atención adecuada de acuerdo a un paquete mínimo, que de acuerdo a la complejidad del caso pueda acceder a los niveles de atención necesarios y que exista una retroalimentación al nivel que lo refirió para garantizar el seguimiento y la solución del problema de salud por la que se ingresó a la RPIS. Un buen sistema de referencia y contra referencia debe ser práctico, que no demande costo económico su mantenimiento, que sea ágil y no determine pérdida de tiempo al usuario, que garantice el seguimiento y sea el elemento articulador de la red.

La red debe garantizar de manera progresiva el acceso de la población a un paquete mínimo de atención y a un buen sistema de funcionamiento. Para garantizar un buen Funcionamiento de la Red de atención por niveles de complejidad se debe contar con un sistema establecido de referencia y contra referencia entre todos los establecimientos de salud del área, tanto los de mínima complejidad como los de máxima complejidad, la red se formará en relación a la demanda. Todos los establecimientos deben contar elementos del sistema de información o una base de datos que permitan informaciones veraces, oportunas y que faciliten el análisis y la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados de la investigación, se concluye: Que los principios y fundamentos sobre la atención de salud que se brinda en el Centro de Salud Las Piñas Tipo A, requiere un análisis exhaustivo y un plan de mejoramiento de los servicios basados sobre los nuevos enfoques del proceso de Gestión de la Calidad de la Atención Medica. Tomando en cuenta que la calidad de atención en salud es un proceso permanente, continuo y sobre la base de las conclusiones realizadas, la gestión de calidad de salud del Centro de Salud enfrenta la necesidad actual de trabajar en la búsqueda de esa calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios. Por lo que se van a requerir capacitaciones continuas en el tema y el involucramiento de diferentes actores de la salud, jefes de servicios distritales, así como de todo el personal de salud de la unidad operativa, de tal modo en que se sientan comprometidos y motivados con el logro de este importante objetivo.

En base al diagnóstico situacional referente a la infraestructura en la que más de la mitad de los usuarios encuestados manifestaron su inconformidad con los espacios reducidos, consultorios compartidos, falta de iluminación y ventilación lo que origina una limitación en la privacidad y confidencialidad, considerando además que más de la mitad manifestaron una gran aceptación en lo referente al trato y la atención recibida por parte de los profesionales, y que en el componente socio cultural se determinó que un poco más de la mitad expresaron su buena relación que tienen con los profesionales por la forma de transmitir sus conocimientos a la comunidad y analizando los logros alcanzados en otras unidades del mismo nivel que aplicaron planes de mejoramiento de la calidad de atención, es oportuno tomar en consideración estas experiencias.

REFERENCIAS

1. Quintero, G., Toirac, G., & Iaffita, M. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (2021). 3(22), 8. <https://doi.org/0000-0002-9540-2090>
2. Navas, M., & Ulloa, M. Evaluación de la Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud Ofertados por el Hospital San Sebastián del Cantón Sígfig. (2013). Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>
3. MSP. Manual del Modelo de Atención Integral de salud-MAIS. (2012). Disponible en: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0033.pdf>
4. Monje, C. Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa. (2011). Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
5. Barrio, I., Jérica, G., Padín, L., & Peral, P. El estudio de Casos. (2020). Disponible en: <https://nexosarquisucre.files.wordpress.com/2016/03/el-estudio-de-casos.pdf>
6. Leal, A., & Quero, M. Manual de Marketing y Comunicación Cultural. (2021). Disponible en: https://www.bizkaia.eus/descargar_documento.asp?url=home2%2Farchivos%2FDP%2FDP%2Ftemas%2Fproducto44manual-de-marketing-y-comunicacion-cultural_web.pdf¶m=1
7. OMS. Calidad de la Atención (2022). Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
8. Febres, R., & Mercado, M. Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna. *Rev. Fac. Med. Hum.*, (2020). 20(3), 7. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
9. OPS. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud (2022). Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
10. Esmeral, D. Importancia de la Ingeniería Clínica en Centros Hospitalarios (2024). Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-ingenier%C3%ADa-cl%C3%ADnica-en-centros-diego-escalona-4pz3e>