



Revista cubana de
Genética
COMUNITARIA

**La calidad como estrategia para lograr mejores resultados en procesos de
la salud**

Quality as a strategy to achieve better results in health processes

La calidad como estrategia para lograr mejores resultados en procesos de la salud

Quality as a strategy to achieve better results in health processes

Todo ser humano en el mundo moderno aspira rodearse o poseer artículos de calidad. La calidad, como propiedad inherente de cualquier cosa, permite que sea valorada de forma comparativa a cualquier otra cosa de su misma especie. La calidad, al igual que otras propiedades de los objetos, posee un componente subjetivo importante; pues depende de muchos factores personales relacionados con los conocimientos, expectativas, experiencias, exigencias, percepción y hasta el grado de conformidad del individuo que recibe, utiliza o aspira a poseer determinado artículo.

Más allá de los aspectos propiamente materiales, se le adjudica también esta propiedad a todo tipo de servicios. Brindar y recibir servicios, de cualquier tipo que estos sean, constituye un par de acciones conscientes que vinculan de forma muy estrecha y con diverso grado de duración, a la persona cuya función es ofrecer el servicio y quien lo recibe: el cliente. En todos los aspectos de la vida estamos relacionados con los servicios como entes aportadores o como clientes; cambiamos nuestro rol de acuerdo a nuestro papel en la sociedad y nuestras necesidades.

La calidad aporta un valor agregado a los servicios, es una herramienta que garantiza, tanto a los clientes como a otras partes relacionadas con los procesos, niveles adecuados de aceptación, confianza, seguridad, credibilidad, compromiso, fidelidad.

En el ámbito de las ciencias médicas, la calidad de los servicios de salud está estrechamente relacionado con la accesibilidad. En la Agenda para el Desarrollo Sostenible para el 2030 de la Organización de Naciones Unidas (ONU), resolución adoptada por la Asamblea General en septiembre de 2015, se declara el acceso universal a los servicios de salud de calidad.⁽¹⁾ En la Constitución de la República de Cuba, el acceso a los servicios de salud de calidad constituye un derecho de todo ciudadano.⁽²⁾

Por las características de los procesos relacionados con los servicios de salud, su calidad se divide en la calidad de los servicios técnicos y del funcionamiento. La primera se relaciona con la exactitud del diagnóstico médico y los procedimientos aplicados, cuyos ejecutores fundamentales son los profesionales de la salud y su competencia. La segunda característica se vincula con la manera en que se prestan los servicios a los clientes, usuarios o pacientes,

a esta se incorporan elementos subjetivos de percepción sobre la prestación del servicio y el grado de satisfacción.^(3,4)

En general, para valorar la calidad de los servicios de salud, entre otros que se relacionan estrechamente, se deben tener en cuenta ambos aspectos. Junto a la excelencia profesional y a la satisfacción de la población se encuentran el uso adecuado y con eficiencia de los recursos, la atención a los pacientes con la minimización de los riesgos y el alcance de indicadores que transmitan mejoras en la calidad de vida de pacientes y población en general.

Internacionalmente se han establecido regulaciones, reglamentos, normativas, guías de buenas prácticas, procedimientos y protocolos que organizan y regulan los procesos relacionados con los servicios de salud. Cuba se encuentra enfrascado en la implementación de sus propios instrumentos a partir de las bases legales que establecen las instituciones competentes. De esta forma se elaboraron las Guías de prácticas clínicas y de Buenas prácticas de laboratorios clínicos.^(5,6)

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en las entidades del sistema nacional de salud de nuestro país constituye una decisión de carácter estratégico. En este sistema deben participar todos los recursos humanos vinculados a la actividad, con el objetivo fundamental del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, la satisfacción de los clientes y el incremento de la competitividad de la institución.

Este sistema abarca también al sector académico. Las universidades médicas en Cuba deben optimizar los indicadores de desempeño a partir de la participación de todo el personal en los procesos de mejoramiento y promoción de la calidad en el proceso docente-educativo, así como de la ampliación de la capacidad investigativa y la producción científica. Asimismo, es necesario lograr una mayor integración de la universidad con el entorno social.

En el presente número de la Revista Cubana de Genética Comunitaria los lectores encontrarán un artículo de revisión en el que se presentan aspectos relacionados con el aseguramiento de la calidad en los laboratorios de diagnóstico vinculados con la genética médica en nuestro país. En este artículo se abordarán de forma más precisa algunos de los aspectos a los que hemos hecho referencia en este editorial.

Los artículos originales abarcan temas relacionados con el diagnóstico prenatal de defectos congénitos a través de la ultrasonografía, la relación de la aparición de defectos congénitos en madres con antecedentes personales de diabetes mellitus, hipertensión arterial y obesidad; y dos artículos en los que se utilizan técnicas de biología molecular para la caracterización molecular de dos enfermedades genéticas en nuestro país: la fibrosis quística y el síndrome de Hurler. Se presentan, además, tres casos clínicos con diferentes características.

Ponemos a consideración del lector el presente número, desde el enfoque de la necesidad de incrementar y mantener la calidad de nuestro trabajo. Los nuevos desafíos necesitan nuevos esfuerzos y la participación de todos los actores comprometidos con la tarea.

Nayade Pereira Roche <http://orcid.org/0000-0002-3801-5609>
nayade.pereira@infomed.sld.cu
Centro Nacional de Genética Médica. La Habana, Cuba.

Referencias bibliográficas

1. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015. Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. United Nations Official Document. 2015 oct [acceso 18/12/2018]. Disponible en: http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E
2. Fuentes Reverón S. El acceso a los servicios de salud: consideraciones teóricas generales y reflexiones para Cuba. Rev Cubana Sal Púb. 2017[acceso 18/12/2018]; 43(2). Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/761/869>
3. Pérez Pulido MO, Orlandoni Merli G, Ramoni Perazzi J, Valbuena Vence M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cubana Sal Púb. 2018[acceso 18/12/2018]; 44(2):302-17. Disponible en: <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/838/1045>
4. Louro Provedo Y, Tudela Cano M, Camayd Viera I, Álvarez AC, Suárez Besil B, González Torres MA. Evaluación de la satisfacción de los clientes del servicio asistencial del Centro Nacional de Genética Médica. Rev Cubana Gen Com. 2016[acceso 18/12/2018]; 10(2). Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/rcgc/v10n2/rcgc060216.html>
5. Mejías Sánchez Y, Cabrera Cruz N, Rodríguez Acosta MM, Toledo Fernández AM, Norabuena Canal MV. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. Rev Cubana Sal Púb. 2013[acceso 18/12/2018]; 39(4):796-803. Disponible en: https://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0864-34662013000400016&script=sci_abstract
6. Peña Amador MD, Rodríguez Álvarez J, Álvarez Guerra S, Ballagas Flores C, Pascual López MA, Fors López M, Velázquez Acuña N, Santos Gracia JJ. Estrategia para la preparación de unidades de salud en buenas prácticas clínicas. Rev Cubana Invest Bioméd. 2013[acceso 18/12/2018];32(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002013000200009