

Herramientas de la Calidad *

DRA. ALISON P. FRATER

Assistant Director of Public Health, West Hertfordshire Health Authority, UK.

Me voy a ocupar de los métodos que empleamos en el Servicio Nacional de Salud Británico para asegurar la Calidad de la Atención Clínica:

- Las reformas recientes en el SNS.
- Acceso a una atención de salud apropiada.
- Equidad en el acceso: Elemento clave.
- Atención a los determinantes más amplios de la salud.
- Métodos de evaluación de la calidad.

En resumen, vamos a considerar:

1. La estructura moderna del servicio nacional de salud.
2. Métodos clave para asegurar la calidad de la atención de la salud.
3. Antecedentes y racionalidad para mejorar la efectividad y eficiencia de la atención de salud.
4. Nuestra experiencia y comprensión de los medios que influyen los cambios y asegura mejoras en la provisión de salud.
5. Los aspectos de calidad que son considerados importantes en el servicio de salud en el Reino Unido.
6. La Iniciativa «Salud de la Nación».

Ahora examinaremos cada uno de dichos puntos:

1. La estructura moderna del servicio nacional de salud.

El propósito del nuevo SNS es mejorar la efectividad y eficiencia de la atención de salud que ofrecemos a nuestra población. Para ello, el elemento principal del cambio es el establecimiento del denominado «Mercado Interno», en el cual las Autoridades de Salud (equivalentes a las Regiones/Subregiones de Salud en el Perú) son las compradoras de la atención de salud, y los proveedores de salud pueden ser ya sea Asociaciones Civiles Autónomas, o los llamados Médicos con Presupuesto, es decir, Médicos Generales a los cuales se ha afiliado una población y que reciben de la Autoridad de Salud los fondos necesarios para atender a la misma.

2. En este SNS, los mecanismos existentes para la Calidad son los siguientes:

- Evaluación ad hoc por parte de clínicos individuales. Por ejemplo, la revisión de resultados en cirugía de tórax y cardiovascular, o los sistemas de puntuación en terapia intensiva.
 - Investigación confidencial, por ejemplo en casos de muertes maternas o infantiles, como las que organiza el Departamento de Salud.
 - Revisión externa de algunos servicios por organizaciones independientes, como por ejemplo la Comisión de Salud Mental.
 - Implementación de estándares por consenso basados en evidencia, por ejemplo, acerca de atención efectiva en el embarazo y parto.
 - Revisión por pares de los eventos adversos, denominados coloquialmente «los tres reyes magos».
 - Evaluación interna en cada hospital.
 - Reportes frecuentes al parlamento (Comisiones Reales), recomendando revisiones de la competencia y práctica médica.
 - Las auditorías médicas, de las cuales hablaremos más en otra presentación.
3. Antecedentes y racionalidad para mejorar la efectividad y eficiencia de la atención de salud.
 - Toma tiempo que la evidencia generada por investigaciones se convierta en intervenciones efectivas.
 - La evidencia muestra que hay un alto margen de variación en la práctica clínica, logrando resultados diferentes para el mismo problema de salud en diversas regiones del país.
 - Se requiere tener umbrales claros antes de solicitar referencia a especialistas.
 - Tenemos que vigilar el uso de medicamentos apropiados, la tasa de intervenciones quirúrgicas, y el nivel de uso de pruebas de laboratorio, controlando la influencia de las compañías farmacéuticas y de los fabricantes de tecnología.
 - 3.1 La Investigación y Desarrollo de Servicios (I&D) en el SNS
 - Objetivo: Establecer un servicio de salud basado en evidencia científica consistente.
 - Para ello, se fomenta investigaciones clínicas e investigaciones sobre los servicios de salud, con las cuales podamos lograr una mejor comprensión del costo-efec-

* Traducido por:
Dr. Pedro Mendoza Arana, MD MSc
Profesor Asociado de Planificación y Gerencia en Salud,
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

tividad de la atención de salud, con participación de los profesionales, los pacientes, y sus familias.

- Se requiere mejorar la educación y el entrenamiento para hacer juicios críticos y para investigar.

3.2 ¿Cuál es el papel del Departamento de Salud?

- Establecer lineamientos de política centrales.
- Establecer requisitos para las Autoridades de Salud y Hospitales.
- Los lineamientos deben incluir incentivos financieros.
- Se deben identificar presupuestos y fuentes de fondos para desarrollar la efectividad de auditorías clínicas y investigativas.
- Se deben establecer Grupos de Asesoramiento de Estándares Clínicos.
- Desarrollo de Grupo de Resultados Clínicos, dirigido por el Oficial Médico Jefe (Chief Medical Officer) y la Oficial Enfermera Jefe (Chief Nurse Officer).
- Patrocinar trabajos de los Colegios Profesionales y otras instituciones.
- Publicaciones, tales como el Reporte sobre Tratamientos Costo Efectivos.
- Desarrollo central de trabajos nuevos, por ejemplo, sobre Indicadores de Resultados.

3.3 ¿Cuál es el Papel de los Colegios Profesionales?

- Desarrollar protocolos.
- Actualizar los requisitos para el ejercicio profesional, por ejemplo mediante la re-certificación profesional.
- Promover cambios curriculares.
- Trabajo cooperativo multi-profesional, incluyendo el Colegio Real de Enfermeras.

3.4 ¿Cuál es el Papel de la Autoridad de Salud?

- Estimular las iniciativas locales.
- Comprar solamente intervenciones que se sabe son efectivas.
- Desarrollar incentivos para los hospitales y profesionales en general para practicar una atención de salud efectiva.
- Monitorear la efectividad de los servicios de salud.
- Identificar las fuentes de pérdidas de recursos.
- Identificar los estándares de calidad.
- Promover la participación del público.
- Desarrollar iniciativas locales de educación.
- Estimular la participación de enfermeras y terapistas.
- Planificar los servicios de acuerdo con las evidencias de investigación.

3.5 ¿Cuál es el Papel del Hospital?

- Velar por una práctica de acuerdo con la evidencia (MBE).
- Promover una práctica reflexiva.

- Identificar vacíos de conocimiento que conlleven la necesidad de investigación.
 - Desarrollar Equipos de Trabajo.
4. Nuestra experiencia y comprensión de los medios que influyen los cambios y aseguran mejoras en la provisión de salud.
 - Los estándares nacionales a partir de investigaciones, necesitan ser interpretados de acuerdo a las experiencias locales.
 - La revisión interna tiene mejores resultados que las evaluaciones externas.
 - Los entusiastas son importantes, pero para lograr modificaciones en el desempeño de los profesionales resulta esencial el compromiso de profesionales senior y líderes de opinión.
 - Se requiere incentivos financieros para que los cambios se den en la dirección deseada.
 - Se necesita recursos para mejorar la calidad.
 5. Los aspectos de calidad que son considerados importantes en el servicio de salud en el Reino Unido.

Seguridad del Ambiente:

Legislación, inspección.

Satisfacción del paciente:

Monitoreo de quejas, encuestas, listas de verificación.

Entrenamiento clínico:

Registro, licenciamiento, acreditación, reconocimiento.

Rendimiento Técnico:

Monitoreo externo (contratos).

Finanzas:

Presupuestos, reportes, controles.

Organización de los Servicios:

Auditoría organizacional, tiempos de espera, listas de espera.

Características para mejorar la calidad de servicios

- Definir normas y metas.
- Recopilar datos para verificar el desempeño en comparación con la norma.
- Se requiere contar con mecanismos de cambio.
- Sobre todo, se requiere una estructura apropiada dentro de la organización.

6. La Iniciativa «Salud de la Nación».

Publicada por primera vez en 1992. Tiene por objetivos el que el SNS no solamente aumente años a la vida (reduciendo la mortalidad), sino también aumentar vida a los años (reduciendo la morbilidad).

Para ello se fijan metas en lo referido a enfermedad coronaria, cáncer (de cérvix, pulmones y piel), enfermedades mentales, VIH y salud sexual.