

## **Gestión de la calidad en instituciones de salud: tema ineludible en el posgrado**

### **Quality management in health institutions: unavoidable subject in the postgraduate course**

**Damarys Olivera Cuadra, Matilde Cárdenas Carvajal, Fanny Rodríguez Aguilera, Mayrelis Alonso Reyes**

Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba.

---

#### **RESUMEN**

A través de la presente comunicación los autores procuran exponer la contribución del curso de posgrado "Gestión de la calidad en instituciones de salud", desarrollado en la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara, el cual surgió como una necesidad sentida de los profesionales egresados de las carreras de las ciencias de la salud con el fin de obtener los conocimientos necesarios y desarrollar habilidades sobre la forma de organizar los sistemas de salud para elevar su eficiencia y eficacia en beneficio de los trabajadores, pacientes e

instituciones con un enfoque estratégico, profesional y con el sustento del concepto profundo de la calidad en salud pública, instaurando los estándares de gestión más apropiados.

**DeSC:** calidad de la atención de salud, gestión de la calidad total, educación de posgrado, educación médica.

---

#### **ABSTRACT**

Through this research paper the authors try to state the contribution of the postgraduate course "Quality management in health institutions", developed at Villa Clara University of Medical Sciences, which emerged as a felt need of the professionals graduated from careers in the health sciences in order to obtain the necessary knowledge and develop skills on how to organize health systems to raise their efficiency and effectiveness in the levels of well-being of workers and patients in their institutions with an strategic, professional approach and with the support of the deep concept of quality and public health, establishing the most appropriate management standards.

**MeSH:** quality of health care, total quality management, education, graduate, education, medical.

---

Existen diversos conceptos referentes a calidad de la atención en salud, sin embargo a consideración de los autores, dos de los más aceptados son el emitido por Avedis Donabedian referenciado por Sánchez Jaca,<sup>1</sup> considerado la máxima autoridad en el campo de la calidad de atención médica, quien la define como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para los pacientes; y el de la

Organización Mundial de la Salud (OMS), que la identifica con un alto nivel de excelencia profesional, relacionada con el uso eficiente de los recursos, con el mínimo de riesgos para el paciente y un alto grado de satisfacción de este (impacto final en la salud).

El sistema de gestión de la calidad asume el conjunto de normas de una organización vinculadas entre sí, las cuales constituyen pautas para administrarse de manera eficaz.<sup>2</sup>

Las universidades en Cuba tienen nuevos y complejos retos que enfrentar, asociados a la labor extensionista y comunitaria, para facilitar la interacción con los educandos y contribuir mediante actividades educativas sistemáticas, a orientarlos adecuadamente hacia una función social para alcanzar en la medida de lo posible, su realización personal y profesional.<sup>3</sup>

En un mundo marcado por la globalización, el desgaste de los recursos naturales y la agresión al medio ambiente, la calidad en algunos aspectos de la vida ha sido afectada. Sin embargo, el ser humano mantiene las esperanzas, y guía sus ideas hacia la dignidad como un culto, la verdad como bandera y el respeto a la naturaleza como principio.<sup>4</sup>

La evolución de la calidad de la asistencia que se presta en una institución de salud requiere de herramientas que contemplen sus aspectos más importantes y permitan su monitorización. La evaluación por indicadores es un instrumento que ha demostrado ser útil para esta finalidad. La calidad debe abordarse conforme a los principios de la investigación científica, la cual debe tener como premisas esenciales: diseñar un plan, concebir preguntas, formular hipótesis, obtener datos, elaborar conclusiones y justificar su cumplimiento. Es un valor íntimamente ligado al derecho fundamental de la salud; su gestión diaria se convierte en un compromiso ineludible de cada gestor sanitario.<sup>5</sup>

En un estudio realizado por las autoras con el objetivo de determinar el nivel de conocimientos de un grupo de profesionales de la salud para desarrollar las competencias necesarias en la organización de los sistemas de salud aplicando el enfoque de gestión de la

calidad, se pudo evidenciar a través de entrevistas realizadas a egresados de diferentes profesiones de las ciencias médicas de cuatro municipios de la provincia de Villa Clara, que existen necesidades de aprendizaje para estas habilidades y, consecuentemente, para elevar la eficiencia y eficacia en las organizaciones de salud con un enfoque estratégico; ellos no respondieron correctamente las interrogantes relacionadas con los cinco fundamentos de un proceso de calidad total:

- Entender y satisfacer los requerimientos del cliente.
- Entender la práctica de "cero defectos" y orientarse hacia ella.
- Trabajar más en la prevención que en la corrección.
- Asumir un compromiso absoluto por parte del personal -tanto directivo como operativo- de la organización.
- Entender y usar la herramienta del mejoramiento continuo.

Como resultado de los testimonios de los entrevistados se constató que el 90,8 %, consideró la necesidad sentida de superación al respecto teniendo en cuenta sus misiones como profesionales de la salud.

Las autoras consideraron pertinente conformar el curso de posgrado: "Gestión de la calidad en instituciones de salud" con el objetivo de fortalecer los conocimientos sobre este tema, el cual fue ejecutado en la Facultad de Medicina de la Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Estuvo dirigido a los profesionales de la salud de todas las instituciones asistenciales de la provincia, para fortalecer la calidad y oportunidad de perfeccionar la prestación de los servicios. Su impacto, según el criterio de sus autores, fue muy positivo porque se logró que la calidad como concepción fuese un hilo conductor en la motivación de los cursistas, se cumplieron sus expectativas lo que propició la ejecución de una nueva edición.

En general, las ediciones del curso se valoraron aplicando la técnica: lo positivo, negativo e interesante; se determinó como pretensión de los cursistas el perfeccionamiento de los contenidos y el desarrollo de habilidades sobre la forma de organizar los sistemas de salud,

gestionando su calidad; sus participantes mantuvieron siempre un estado emocional elevado y buena disposición para participar. Entre sus experiencias destacan la necesidad de adquirir conocimientos para su aplicación en el desempeño de sus funciones, y la convicción de hacerlo de la forma más humana y afectiva posible; por lo que se considera la pertinencia de la gestión de la calidad en instituciones de salud como un tema ineludible para el posgrado.

### **Declaración de intereses**

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Sánchez Jacas I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. MEDISAN [Internet]. 2016 [citado 20 Mar 2018];20(4): [aprox. 18 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192016000400015&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192016000400015&lng=es)
2. López Abreu OL, García Muñoz JJ, Batte Monter I, Cobas Vilches ME. La mejora continua: objetivo determinante para alcanzar la excelencia en instituciones de educación superior. EDUMECENTRO [Internet]. 2015 [citado 20 Abr 2018];7(4): [aprox. 19 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000400014&lng=es)
3. Alcántara Paisán FC. Experiencias adquiridas sobre formación vocacional y orientación profesional de las ciencias médicas en Villa Clara. EDUMECENTRO [Internet]. 2015 [citado 20 Abr 2018];7(2): [aprox. 15 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000200011&lng=es)
4. Santos Peña M, de Pazos Carrazana J. La gestión de la calidad en las instituciones de salud. Medisur [Internet]. 2009 [citado 20 Mar 2018];7(5): [aprox. 1 p.]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2009000500001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2009000500001)



EDUMECENTRO 2018;10(3):226-231  
ISSN 2077-2874  
RNPS 2234

Santa Clara jul.-sep.

Recibido: 15 de diciembre de 2017.

Aprobado: 17 de mayo de 2018.

*Damarys Olivera Cuadra*. Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Cuba. Correo electrónico: [damarysoc@infomed.sld.cu](mailto:damarysoc@infomed.sld.cu)