

**Las Investigaciones en Servicios y Sistemas de Salud,
instrumento de gestión en la atención sanitaria**
Research in Health Services and Systems, a management tool in
health care

Belkys Lorenzo González¹ <https://orcid.org/0000-0001-6079-8219>

Benita Mavel Beltrán González¹ <https://orcid.org/0000-0001-8773-6384>

Jesús Endo Milán¹ <https://orcid.org/0000-0002-0616-4204>

Juan José Pulido López¹ <https://orcid.org/0000-0003-1226-4866>

¹ Universidad de Ciencias Médicas de Villa Clara. Villa Clara. Cuba.

* Autor para la correspondencia. Correo electrónico: belkyslg@infomed.sld.cu

RESUMEN

Mejorar los procesos de atención en los servicios sanitarios es una prioridad del Ministerio de Salud Pública en Cuba y la Investigación en Servicios y Sistemas de Salud. Las proyecciones en este campo pueden estar dirigidas a la descripción de problemas de salud y de los servicios, la evaluación de intervenciones en salud (promoción, prevención, curación y rehabilitación) y las enfocadas en determinar situaciones problemáticas surgidas en la aplicación de actividades sanitarias con el objetivo de analizar las causas posibles y encontrar soluciones. Las investigaciones en servicios y sistemas de salud facilitan la

planificación, organización, evaluación y control de los servicios y aportan evidencias para la dirección científica del sistema de Salud, por lo que el objetivo del artículo es analizar los aspectos metodológicos y organizacionales de las Investigaciones en Servicios y Sistemas de Salud y posibilitar la participación de los profesionales y directivos de múltiples disciplinas que propician la intersectorialidad.

DeCS: investigación; evaluación; sistemas de salud; servicios de salud.

ABSTRACT

Improving care processes in health services is a priority of the Ministry of Public Health in Cuba and Research in Health Services and Systems. The projections in this field can be aimed at the description of health problems and services, the evaluation of health interventions (promotion, prevention, cure, and rehabilitation) and those focused on determining problematic situations that arise in the application of health activities with the objective of analyzing the possible causes and finding solutions. Research in health services and systems facilitate the planning, organization, evaluation, and control of services and provide evidence for the scientific direction of the health system, so the objective of the article is to analyze the methodological and organizational aspects of Research in Health Services and Systems and enable the participation of professionals and managers from multiple disciplines that foster intersectoriality.

MeSH: research; assessment; health systems; health services.

Recibido: 06/04/2023

Aprobado: 12/05/2023

Las Investigaciones en Servicios y Sistema de Salud (ISSS) se centran en el análisis del proceso de toma de decisiones, en la planificación, administración del personal, operación y utilización de los servicios de salud, con el objetivo de hallar soluciones, superar las

insuficiencias y mejorar la calidad de los procesos en los servicios y sistemas de salud.^(1,2) La necesidad de priorizar y optimizar los procesos de organización, calidad y eficiencia para la sostenibilidad de las prestaciones actuales, dadas las limitaciones impuestas a Cuba para acceder a mercados con condiciones favorables y la crisis económica mundial, requiere de ISSS que aporten las evidencias para la dirección científica del sistema de Salud y la utilización adecuada de los recursos en el mejoramiento del estado de salud del pueblo.⁽⁵⁾

El Ministerio de Salud Pública de Cuba, en su política de investigación en salud, estableció el Programa para la organización, eficiencia y calidad de los servicios que constituye un componente esencial para el fortalecimiento del desempeño institucional. El desarrollo de estrategias para realizar acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación, según la situación de salud, donde interaccionan por un lado las necesidades de salud y por otra, los recursos disponibles, apuntan a la necesidad de realizar ISSS para brindar la información a los directivos en la toma de decisiones, ya sea para prevenir deficiencias y errores o para asegurar a cada paciente una asistencia sanitaria correcta y segura.^(3,4,5,6,7,8)

Las estadísticas relacionadas con el Programa de Atención Materno Infantil en el índice de embarazo en la adolescencia, embarazo de riesgo, el control del riesgo reproductivo preconcepcional, el bajo peso al nacer, la prematuridad, el destete precoz, así como la mortalidad por enfermedades crónicas no trasmisibles, la atención al adulto mayor, la utilización de la Medicina Natural y Tradicional, son problemáticas no resueltas que requieren acciones multidisciplinarias, interinstitucionales e intersectoriales organizadas mediante ISSS que desarrollen proyectos de investigación y aporten información pertinente para la toma de decisiones.^(4,5,6,7)

La gestión de los procesos de atención mediante las ISSS posibilita promover la participación de los profesionales y directivos de la organización para determinar en forma sistemática y objetiva la elección de alternativas en la toma de decisiones que requieren una fundamentación científica, de ahí su importancia para determinar la eficacia, la efectividad de las intervenciones y los análisis económicos, para alcanzar mejores resultados sanitarios.^(7,8,9)

Mediante las ISSS se pueden desarrollar diferentes tipos de diseños que potencian la gestión de los procesos asistenciales y no solo la evaluación de la calidad de la atención. Las proyecciones en este campo pueden estar dirigidas a la descripción de problemas de salud y de los servicios con el fin de planificar intervenciones a partir de las necesidades, el análisis sobre la utilización de los recursos sanitarios, la organización y el manejo de los servicios; también, otra proyección está enfocada en la evaluación de las intervenciones en salud (promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación), la cobertura de necesidades, calidad, impacto, accesibilidad, eficiencia (evaluación del costo) y efectividad. Puede evaluarse cualquier decisión que signifique elegir entre dos o más opciones y que tenga una repercusión en la salud y la utilización de los recursos. La tercera forma para determinar situaciones problemáticas surgidas con la aplicación de actividades sanitarias tiene como objetivo: analizar las causas posibles y encontrar soluciones; para ello debe existir una marcada diferencia entre lo que se observa en los servicios: el “es” y el “debe ser”, donde no se observen claramente los motivos de la problemática identificada y haya más de una respuesta posible.⁽⁹⁾

Beltrán González⁽⁴⁾, asesora de investigaciones en este campo durante 25 años, enfatiza en su utilidad, al centrarse en problemas prioritarios de la atención de salud, aunque deben participar de todos los interesados, según el objeto de estudio (las personas, la familia, la comunidad, los dirigentes de los servicios de salud, decisores e investigadores) en cada una de las etapas y orientadas a la acción, o sea, formular soluciones y facilitar la organización de sistemas para el desarrollo de la intersectorialidad en la atención a la salud.

La gestión de la atención sanitaria mediante las ISSS no es un proceso espontáneo, requiere de la planificación, organización, dirección y control, con vistas a poder articular los recursos disponibles para lograr los fines, se utiliza como método teórico el enfoque en sistema para el análisis de la problemática observada en los servicios y sistemas de salud, con sus tres componentes: estructura, proceso y resultado.⁽⁹⁾

En la evaluación del elemento estructura se analizarán los recursos humanos, equipos y medios materiales, locales, normas organizativas, normativas de atención, programas, recursos económicos y otros que orientan y sirven al proceso de la atención. La valoración

sobre el desempeño corresponde al proceso y se fundamenta en el supuesto de que en todas las fases de la atención médica se aplican los conocimientos médicos actualizados y la tecnología apropiada disponible. Entre los métodos para evaluarlo están: la auditoría médica, la observación concurrente y la evaluación del desempeño.⁽⁹⁾ En el componente resultados, según la evaluación realizada, pueden ser definidos los indicadores de morbilidad, mortalidad, discapacidad, satisfacción de usuarios internos y externos, satisfacción de prestadores del servicio y el comportamiento de indicadores económicos (costo/utilidad, costo/beneficio).

Se recomienda realizar la evaluación de los servicios en las tres dimensiones y no solamente en un aspecto, si el objetivo es mejorar los resultados de salud, se debe entender el proceso y los recursos (estructura) que contribuyen a lograr los efectos, la información obtenida posibilitará la gestión efectiva de los sistemas y servicios de salud y el perfeccionamiento constante.⁽⁹⁾

En la gestión de los procesos de atención mediante ISSS se debe tener presente las diferencias entre la atención hospitalaria y la Atención Primaria de Salud, ya sea para evaluar la calidad o para intervenir mediante proyectos de innovación tecnológica en promoción, prevención, curación, rehabilitación o el desarrollo de propuestas organizacionales. En el contexto hospitalario, es importante la verificación del cumplimiento de los protocolos establecidos en el tratamiento a los pacientes por los profesionales. La consulta con expertos es más fácil que en la APS donde la magnitud de los problemas de salud, la incidencia de factores del ambiente social y físico requieren de sistemas de monitoreo y control dinámicos que posibiliten investigar con veracidad el cumplimiento de los programas establecidos y el comportamiento del paciente para realizar las indicaciones y facilitar la gestión de los procesos.^(4,8,9,10)

La Investigación en Servicios y Sistemas de Salud facilita la gestión de los procesos en la atención sanitaria al proporcionar los requerimientos metodológicos y organizacionales para el desarrollo de investigaciones que propician la participación de los profesionales y directivos, de múltiples disciplinas y aporten las evidencias para la dirección científica del Sistema de Salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rojo Pérez N, Laria Menchaca S, Castell Florit Serrate P, Pérez Piñero J, Barroso Romero Z, Bayarre Veá H. "Investigaciones en Sistemas y Servicios de Salud en Cuba y su proyección hasta el 2015. Rev Cubana Salud Pública. [Internet]. 2010 [citado 04/10/2022];36(3): [aprox. 7 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000300004
2. Martínez Trujillo N. Capacidades individuales e institucionales para la investigación en sistemas y servicios de enfermería en Cuba. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Internet]. 2017 [citado 01/03/2023];25(1): [aprox. 6 p.]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim171k.pdf>
3. Jara Navarro, MI. El uso de la investigación en la gerencia de los servicios de salud: el reto de comunicación entre dos comunidades. Revista Gerencia y Políticas de Salud. [Internet]. 2017 [citado 01/03/2023];16(32): [aprox. 4 p.]. enero-junio. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v16n32/1657-7027-rgps-16-32-00005.pdf>
4. Beltrán González BM, Torres Manreza O, Díaz Zarría L. Redes de equipos de investigación en salud para la gestión participativa de los profesionales. Medicentro Electrónica [Internet]. 2019 [citado 04/10/2022];23(1): [aprox. 5 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432019000100007
5. Morales Ojeda R, Mas Bermejo P, Castell Florit Serrate P, Arocha Mariño C, Valdivia Onega NC, Druyet Castillo D, et al. Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. Rev Panam Salud Pública. [Internet]. 2018 [citado 09/02/2023];42: [aprox. 9 p.]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2018.v42/e25/>
6. Cuba. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente. Programas de Ciencia, Tecnología e Innovación. La Habana: CITMA; 2015.
7. Cuba. Ministerio de Salud Pública, Dirección Nacional de Registros Médicos y Estadísticas de Salud. Anuario Estadístico de Salud 2021. La Habana: MINSAP [Internet]. 2021. [citado 09/02/2023] Disponible en: <https://temas.sld.cu/estadisticassalud/2022/10/18/anuario-estadistico-de-salud-2021/>

8. Beltrán González BM, Vega Díaz T, Sarduy Pérez G, Santandreu Uriarte EM. Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas.

EDUMECENTRO [Internet]. 2018 [citado 09/02/2023];10(1):[aprox. 4 p.]. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742018000100017

9. Astrain, ME. Introducción a la investigación en sistemas y Servicios de Salud. Trabajo confeccionado para el módulo la investigación en salud. Maestrías. ENSAP; 2002

10. Granada Aguirre LF, Díaz España JA, Tenorio Cabezas M. Tendencias de la investigación en gerencia de servicios de salud: Aportes y ajustes metodológicos. Universidad Libre Seccional Cali. [Internet]. 2020 [citado 08/09/2022]:[aprox. 101 p.]. Disponible en:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19236/Tendencias%20de%20la%20investigacion%20en%20la%20gerencia%20de%20servicios%20de%20salud.pdf?sequence=1>

Declaración de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Belkys Lorenzo González y Benita Mavel Beltrán González

Curación de datos: Belkys Lorenzo González y Benita Mavel Beltrán González

Análisis formal: Benita Mavel Beltrán González y Belkys Lorenzo González

Investigación: Belkys Lorenzo González, Benita Mavel Beltrán González y Jesús Endo Milán

Metodología: Belkys Lorenzo González y Benita Mavel Beltrán González

Administración del proyecto: Belkys Lorenzo González, Benita Mavel Beltrán González y Juan José Pulido López

Redacción, revisión y edición del artículo: Belkys Lorenzo González, Mavel Beltrán González y Jesús Endo Milán

Este artículo está publicado bajo la licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

[Esta revista está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)