

Suficiencia presupuestaria y eficiencia en salud

La calidad y la seguridad en la atención de la salud: un compromiso constante y necesario



Por **Claudio Ortíz**

La implementación de políticas de calidad y seguridad pueden transformar los sistemas de salud. Minimizar el riesgo en eventos adversos: el rol de los equipos y la salud digital. La llamada “Ley Nicolás”, y la aspiración de cubrir un vacío legal

La calidad y seguridad en la atención de la salud son elementos esenciales para garantizar que los pacientes reciban un tratamiento óptimo, eficaz y respetuoso. Sin embargo, a menudo se asume erróneamente que estos conceptos se relacionan exclusivamente con el lujo o la infraestructura, cuando en realidad, su importancia radica en asegurar que cada aspecto del cuidado de la salud sea realizado correctamente desde el inicio. La calidad en salud no es un fin estático,

sino un proceso continuo de mejora que involucra tanto a los profesionales como a las personas que reciben el cuidado y sus familias, quienes deben ser formados para entender y demandar calidad en cada nivel de atención.

La implementación de políticas de calidad y seguridad pueden transformar los sistemas de salud, generando beneficios a largo plazo no solo para los pacientes y los trabajadores de la salud, sino también para el propio sistema, que optimiza recursos, reduce costos

*Claudio Ortíz es secretario de Ciencia y Tecnología de la Universidad ISALUD. Se desempeñó como subsecretario de Calidad, Regulación y Fiscalización del Ministerio de Salud de la Nación (2022-2023).

al evitar complicaciones prevenibles y asigna equitativamente el presupuesto.

El concepto de calidad en salud ha sido mal interpretado en diversas ocasiones. En muchos casos, se asocia con la percepción de comodidad, instalaciones modernas o con la idea de un servicio exclusivo. Sin embargo, la calidad en salud trasciende estas nociones superficiales y se centra en ofrecer atención segura, eficiente y adecuada desde el primer momento. Esto implica seguir protocolos estandarizados, evaluar constantemente los procesos y, lo más importante, poner siempre al paciente en el centro de todas las decisiones.

Uno de los aspectos más críticos de la calidad en la atención sanitaria es que nunca se detiene. Siempre hay margen para mejorar, ya sea en la forma en que se organiza el trabajo en un hospital, en los procedimientos empleados o en la atención directa al paciente. Este proceso de mejora continua se sustenta en la evaluación constante de los resultados obtenidos y en la comparación de estos con los estándares previamente establecidos.

El equipo de salud juega un papel fundamental en la implementación de políticas de calidad y seguridad. Sin su participación activa, cualquier esfuerzo por mejorar la atención será insuficiente. Una política amplia y gratuita de capacitaciones virtuales desde el Ministerio de Salud nacional ha demostrado que los participantes además de tener plena satisfacción con los contenidos, en un 60% refirieron que conocían por primera vez estos conceptos.

Resulta esencial que las personas, las familias y la comunidad comprendan lo que realmente implica la calidad en los servicios de salud y acompañen activa-

mente al personal de salud en la coproducción de servicios de calidad, seguros y que garanticen los derechos de ambos.

En el proceso de mejora de la calidad, la salud digital juega un rol preponderante, ya que minimiza riesgos de eventos adversos, apoya en la toma de decisiones al equipo de salud y permite monitorear los resultados de la atención de la salud para el cumplimiento de los estándares de calidad. La historia clínica y la receta digital, la prescripción electrónica en las organizaciones de salud, los sistemas de apoyo a la toma de decisiones tanto diagnósticas como terapéuticas, así como los alentadores desarrollos que utilizan la inteligencia artificial para mejorar los procesos de atención; lejos de reemplazar al equipo de salud, se constituyen en herramientas que permitirán al equipo de salud dedicarle mayor tiempo al contacto directo con pacientes y familias.

Dentro del concepto amplio de calidad, la seguridad de los pacientes debe ser una prioridad para todos los sectores. Eso incluye la implementación de procesos estrictos de prevención y control de riesgos, la capacitación continua del personal y la adopción de tecnologías y herramientas que minimicen el riesgo de eventos adversos en la atención de la salud.

Uno de los desafíos para la mejora de la calidad en el sistema de salud es la ausencia de legislación específica en temas de calidad y seguridad. En ese sentido es alentador el proyecto de ley que con media sanción de diputados, se encuentra en el senado nacional y que es conocido como “Ley Nicolás”¹. Tiene como fortalezas que nace de la propuesta de la madre de Nicolás Deanna, quien fallece en 2017 por un evento adverso en el diagnóstico de su enfermedad y cuya madre, a través de la

“La implementación de políticas de calidad y seguridad pueden transformar los sistemas de salud, generando beneficios a largo plazo no solo para los pacientes y los trabajadores de la salud, sino también para el propio sistema, que optimiza recursos, reduce costos al evitar complicaciones prevenibles y asigna equitativamente el presupuesto”

1. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2023/08/3805-d-2022_y_0598-d-2023_-_seg_del_paciente.pdf

“Uno de los desafíos para la mejora de la calidad en el sistema de salud es la ausencia de legislación específica en temas de calidad y seguridad. En ese sentido es alentador el proyecto de ley que con media sanción de diputados, se encuentra en el senado nacional y que es conocida como “ley Nicolás”

formación de una entidad sin fines de lucro que nuclea familias con problemáticas similares, impulsó el proyecto de ley. Por otro lado, luego de múltiples consultas a legisladores y especialistas en el tema, se llega a la redacción de un proyecto consensuado entre diferentes fuerzas políticas y se aprueba en diputados casi por unanimidad. Como características más destacables que justifican su aprobación en el senado podemos resumir:

- **Finalidad:** asegurar el derecho a una asistencia sanitaria de calidad y segura, centrada en las personas y en las comunidades, a través de la definición de un marco jurídico e institucional que promueva la transformación de las pautas culturales, la mejora de las condiciones de la práctica sanitaria, la protocolización y jerarquización de los procesos de atención, la incorporación de herramientas tecnológicas adecuadas, la disminución de daños evitables, y el cuidado del marco de trabajo del equipo de salud.
- Entre sus **objetivos** se destacan los de mejorar la transparencia de la información referida a los procesos de atención sanitaria; fomentar procedimientos para **la identificación y el análisis de riesgos relacionados con procesos sanitarios que resulten en daños prevenibles**, a los fines de disminuir su incidencia futura en situaciones similares, incentivando el reporte de incidentes para el aprendizaje, cuya confidencialidad se encuentre debidamente protegida; incentivar a las instituciones de salud a fin de que planifiquen e implementen procesos de inversión apropiados

para **garantizar las mejores condiciones en la atención de salud y el ejercicio profesional**

- En relación a las características mínimas exigibles a las organizaciones prestadoras de salud plantea diseñar planes de **auditoría de los sistemas de trabajo**, de evaluación de las prestaciones individuales del servicio y monitoreo de indicadores de seguridad del y la paciente, para perfeccionar los sistemas y mejorar las prácticas; diseñar programas de autoevaluación y evaluación, de manera sistemática, que permitan cumplir con los requerimientos de **certificación de condiciones de calidad de las instituciones**; implementar procesos estandarizados de vigilancia y control de infecciones asociadas al cuidado de la salud; instaurar una **duración de los turnos y de las horas de trabajo** del equipo de salud, que eviten su agotamiento físico o mental
- Promueve la creación del **registro único de eventos adversos** y la **obligatoriedad de la verificación de la capacidad psicofísica del equipo de salud** vinculada a las competencias o requerimientos específicos para las habilidades o prácticas de acuerdo a cada tarea. Para aquellas especialidades que requieran la valoración de una destreza técnica, se deben incorporar mecanismos de simulación.

El marco internacional avanza fuertemente hacia la calidad y la seguridad, la estrategia de la organización mundial de la salud de organizar una cumbre mundial anual sobre seguridad de pacientes, que tuvo a Chile como sede en 2024² de promover el festejo del día

2. <https://psschile.minsal.cl/>

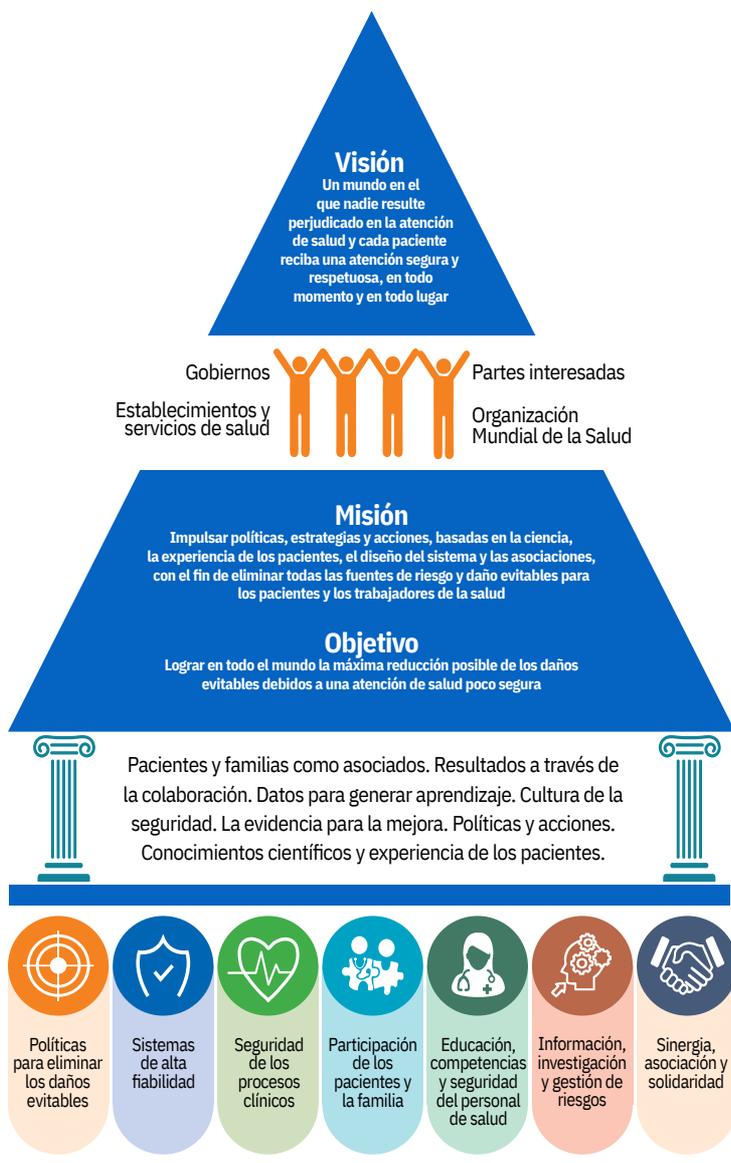
internacional todos los 17 de septiembre con un lema para cada año³ y contar con un Plan de Acción Mundial para la Seguridad del Pacientes 2021-2030 (<https://www.who.int/es/publications/i/item/9789240032705>), son elementos que facilitan el desarrollo de una política sanitaria en el ámbito nacional, donde desde 1992 con el Programa Nacional de Garantía de la Calidad de la Atención Médica se pueden encontrar líneas de trabajo que se vienen afianzando.

En ese sentido, el gráfico que sintetiza visión, misión, objetivos y acciones del Plan de Acción Mundial para la Seguridad de Pacientes 2021-2030 nos permite reconocer un camino nacional posible y visualizar que muchas acciones ya iniciadas se alinean perfectamente.

Con este marco, existen en nuestro país documentos nacionales⁴ que servirían de guía para gobiernos, instituciones o profesionales que quisieran desarrollar una política en calidad y seguridad y reforzarla con un plan de capacitación⁵.

La calidad y la seguridad no son objetivos lejanos ni inalcanzables; son principios fundamentales que deben guiar cada una de nuestras acciones en el cuidado de la salud.

La calidad y la seguridad en la atención de la salud atraviesa a todo el sistema de salud sin distinciones de niveles, complejidades o tipos de atención, no encuentra rivalidades conceptuales o ideológicas ya que se basa en principios éticos fundantes para quienes trabajamos en salud como son los principios de



no maleficencia y de beneficencia, ambos sintetizados en la frase “primero no dañar” que debe guiar a los integrantes del equipo de salud.

La mejora de la calidad y la seguridad en el sistema de salud no es una tarea fácil, pero es un objetivo que debemos perseguir con determinación si queremos ofrecer a nuestros pacientes una atención que esté a la altura de sus necesidades.

“El equipo de salud juega un papel fundamental en la implementación de políticas de seguridad. Sin su participación activa, cualquier esfuerzo por mejorar la atención será insuficiente”

3. <https://www.who.int/es/news-room/events/detail/2024/09/17/default-calendar/world-patient-safety-day-17-september-2024-improving-diagnosis-for-patient-safety>

4. <https://www.argentina.gob.ar/salud/calidadatencionmedica>

5. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2024/04/cursos_dncssyrs_2024_982024.pdf