

Calidad asistencial



Alejandro González-Guerra
Técnico especialista
en Emergencias Sanitarias.
SUMMA 112. Madrid.

Asistencia sanitaria: conjunto de servicios proporcionados a los ciudadanos por las instituciones y profesionales sanitarios para prevenir, mantener, controlar o restablecer la salud.

Calidad asistencial: según la Organización Mundial de la Salud, es «asegurar que cada paciente recibe el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso».

Ciclo de Deming: también llamado proceso de mejora continua (véase *proceso de mejora continua*).

Evaluación de la calidad: valoración del grado de calidad de un servicio, sugiriendo medidas de mejora en función de los resultados.

Factor de calidad: cada uno de los elementos que influyen en la calidad final de un producto.

Garantía de calidad: conjunto de acciones o mecanismos que aseguran la mayor eficacia de todos los métodos y procedimientos destinados a obtener el mayor grado de bienestar y satisfacción del paciente.

Hospitalización: acción de entrar en la zona de hospitalización (unidad, servicio, departamento) de un establecimiento sanitario para someterse a estudio diagnóstico, recibir tratamiento o ambas cosas, y permanecer, al menos, una noche en una cama asignada por el servicio de admisión.

Iatrogenia: véase *yatrogenia*.

ISO 9000: una de las normas de calidad dictadas por el organismo ISO (Organización Internacional para la Estandarización) que configuran un modelo para asegurar la calidad de una empresa o servicio. La empresa o servicio sanitario, público o privado, que haya obtenido el certificado ISO 9000 es una empresa en mejora continua.

Método de revisión paralela: método para evaluar la calidad asistencial a través de una encuesta por pares (paralela) realizada, al menos, por dos profesionales que emiten un juicio subjetivo sobre el tema de estudio.

Modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) de excelencia: patrón no normativo fundamentado en la autoevaluación mediante un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios del modelo. Su objetivo es ayudar a las empresas o servicios a mejorar su funcionamiento.

Modelo PDCA: estilo de trabajo de mejora continua, que contiene cuatro fases: P (*plan*; en inglés, ‘planificar’), donde se definen los objetivos; D (*do*; en inglés, ‘hacer’), donde se ponen en marcha las acciones correctoras de las deficiencias; C (*check*; en inglés, ‘comprobar’), donde se verifica que se han conseguido los objetivos, y A (*act*; en inglés, ‘actuar’), donde se actúa en función de los resultados obtenidos en los pasos previos.

Proceso de mejora continua: aquel que procura medidas preventivas o correctoras de deficiencias del servicio asistencial de forma ininterrumpida. Por ejemplo, reducir los tiempos de respuesta, minimizar el número de reclamaciones, tener diferentes medios según las necesidades, etcétera.

Servicio de urgencias: departamento hospitalario donde entra el paciente para someterse a estudio diagnóstico selectivo y recibir tratamiento inmediato, como paso previo al alta de dicho servicio o a la hospitalización o ingreso, o bien para certificar la defunción o notificarla al juzgado.

Sistema de gestión de calidad: procedimiento mediante el que una institución rige y fiscaliza todas las actividades que tienen relación con la calidad. Consta de una serie de fases como son la inicial o de análisis del servicio; de documentación, donde se elaboran los procedimientos que hay que implantar; de implantación o puesta en marcha, y de verificación o comprobación del funcionamiento y los posibles fallos.

Urgente: aplicado a una enfermedad, que es preciso atender y resolver cuanto antes. Aplicado a un enfermo, que padece una enfermedad urgente.

Yatrogenia: aparición de enfermedades o complicaciones en el estado de un paciente como consecuencia de la actuación profesional del médico, las técnicas diagnósticas o el tratamiento.