

Multimed 2017; 21 (2)

MARZO-ABRIL

ARTÍCULO ORIGINAL

## UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS

### Sistema de Gestión de Calidad en Salud en Granma

#### Quality Management System in Health in Granma

MsC. Salud Bucal Luis Armando Martínez Barreiro,<sup>1</sup> MsC. At. Integr. Mujer  
Guillermo Salgado Selema,<sup>1</sup> DrC. Pedag. Eduardo Gutiérrez Santisteban,<sup>1</sup>  
Lic. Carlos Rodríguez Falcón.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad de Ciencias Médicas de Granma. Manzanillo. Granma, Cuba.

#### RESUMEN

**Introducción:** la salud pública cubana está inmersa en un proceso de transformaciones iniciado en el año 2010, en el cual la Universidad de Ciencias Médicas de Granma también se encuentra inmersa.

**Objetivos:** implementar un sistema de gestión de la calidad continua en el sistema de salud pública de la provincia de Granma en aras de lograr la satisfacción de la población

**Método:** se describen las cuatro dimensiones que se tienen en cuenta (empoderamiento, acreditación de las carreras universitarias, acreditación de los servicios hospitalarios y metrología y normalización.

**Resultados:** se desarrollan talleres que involucran a todos los trabajadores para lo que se requiere de los procesos de acreditación de los procesos docentes, crear grupos de expertos para realizar procesos de autoevaluación, y del cambio en los servicios hospitalarios apoyados en el sistema de normalización y acreditación.

---

**Conclusiones:** el sistema de gestión de calidad en salud en Granma está encaminado a la garantía y mejora continua de los procesos universitarios en las instituciones formadoras de la provincia para la acreditación y certificación nacional, además a lograr la acreditación hospitalaria para la mejora continua de los procesos que se realizan en los diferentes servicios sustentado en un aseguramiento metrológico sólido que permita la sostenibilidad de la tecnología instalada y en el cumplimiento de las legislaciones, normas, guías de práctica clínica y protocolos de actuación.

**Palabras claves:** gestión de la calidad, acreditación, acreditación hospitalaria, metrología y normalización

#### **ABSTRACT**

**Introduction:** cuban public health is immersed in a process of transformation initiated in 2010, in which the Medical Sciences University, from Granma province is also immersed.

**Objectives:** to implement a quality management system continues in the public health system of the province of Granma in order to achieve the satisfaction of the population

**Method:** it describes the four dimensions that are taken into account (empowerment, accreditation of university careers, accreditation of hospital services and metrology and standardization.

**Results:** workshops are held that involve all workers for what is required of the processes of accreditation of teaching processes, create groups of experts to carry out self-evaluation processes, and change in hospital services supported by the standardization system and accreditation.

**Conclusions:** the health quality management system in Granma is aimed at ensuring and continuous improvement of university processes in the training institutions of the province for national accreditation and certification, as well as achieving hospital accreditation for the continuous improvement of processes that are carried out in the different services based on a solid metrological assurance that allows the sustainability of the installed technology and compliance with legislation, standards, clinical practice guidelines and action protocols.

**Key words:** quality management, accreditation, hospital accreditation, metrology and standardization.

---

## INTRODUCCIÓN

La salud pública cubana está inmersa en un proceso de transformaciones iniciado en el año 2010, cuyo objetivo es continuar el proceso de reorganización, compactación y regionalización asistida para el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional de Salud y sus componentes de asistencia, docencia e investigación, para priorizar el uso eficiente del capital humano y los recursos puestos a su disposición y así satisfacer las demandas de la población con calidad, para lograr la sostenibilidad, así como el cumplimiento de los compromisos internacionales, esto contribuirá en gran medida a que nuestro socialismo sea próspero y sostenible.<sup>1</sup>

El perfeccionamiento continuo del Sistema Nacional de Salud es expresión de la voluntad política del estado cubano. El Ministerio de Salud Pública (MINSAP), en su condición de organismo rector ha instrumentado, en diferentes períodos, múltiples documentos normativos y metodológicos encaminados a ese fin para resolver las insuficiencias en la prestación de la asistencia médica y desarrollar un plan de capacitación y formación de los recursos humanos que dé respuesta a los cambios que se producen en el sistema y que permita la asimilación e introducción de nuevas tecnologías para fortalecer el nivel de resolutive de la atención de salud y la creación de centros de excelencia con tecnología de punta<sup>3</sup> sin obviar el arte y paciencia del diagnóstico médico<sup>2</sup> y un grupo de factores o dimensiones a tener en cuenta como la capacidad de respuesta, la atención, la comunicación, la accesibilidad, la amabilidad, la credibilidad y la comprensión.<sup>3-5</sup>

El sistema de salud en la provincia de Granma formada por una red de unidades entre hospitales, policlínicos, clínicas estomatológicas, consultorios médicos entre otros, a junto a una Universidad de Ciencias Médicas están enfrascada en un proceso de transformaciones en aras de lograr la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población, que van desde los procesos formativos, de atención a los pacientes y el desarrollo de los procesos investigativos, visto como un sistema integrado en busca de la satisfacción del pueblo granmense como máxima expresión de la calidad.

La calidad de la formación y superación de los recursos humanos en ciencias de la salud está en estrecha interrelación con la calidad de la producción y los servicios de salud, ya que nuestros procesos educacionales se fundamentan en la interacción de

dos principios de la educación superior: la combinación de la teoría con la práctica y del estudio-trabajo. <sup>6</sup>

El mejoramiento continuo de la calidad de los procesos docentes que se encargan de la formación integral de los recursos humanos en salud en las instituciones universitarias que asumen esta función se constituye como una necesidad que éstas deben enfrentar y solucionar para ser consecuentes con el compromiso adquirido con la sociedad que recibe en su seno a los egresados.

Por lo tanto el diseño de un sistema de gestión en salud en la provincia de Granma debe establecer la aplicación de un conjunto de requisitos organizativos en aras de garantizar la exigencia y cumplimiento de los estándares establecidos internacionales y con la experiencia cubana en los procesos formativos, la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales se le presta un servicio con los requerimientos óptimos de los instrumentos y medios médicos que se utilizan, además establecer o aplicar las normas, procedimientos y protocolos diagnóstico terapéuticos necesarios, verificando los instrumentos y medios médicos que se utilizan.<sup>7,8</sup>

## **OBJETIVO**

Implementar un sistema de gestión de la calidad continúa en el sistema de salud pública de la provincia de Granma en aras de lograr la satisfacción de la población.

## **DIMENSIONES DE TRABAJO**

1. Empoderamiento.
2. Acreditación de las carreras universitarias
3. Acreditación de los servicios hospitalarios
4. Metrología y normalización

## **DESARROLLO**

La implementación del sistema de gestión de la calidad en la provincia de Granma debe contribuir de manera significativa a la elevación de una cultura de la calidad, que implica un nivel de organización superior y una mayor comprensión del protagonismo de cada uno de los implicados en el logro de los objetivos deseados. La participación plena del personal que labora en las instituciones de salud permite utilizar

---

su experiencia y capacidad en beneficio de la misma, convirtiéndolos en actores y no simples espectadores de la atención que se brinda y de las acciones que se ejercen.

Para lograr la cultura de calidad debe comenzar con un grupo de acciones encaminadas al empoderamiento de trabajadores, profesionales, profesores y estudiantes en esta temática. Es esencial el desarrollo de talleres a todos los niveles del sistema de salud, que involucre desde el trabajador de servicio más simple hasta el profesional de mayor calificación académica, concientizarlo que el cumplimiento de la tarea asignada a cualquier nivel es esencial en la calidad, que todo funciona como un sistema, el fallo de un eslabón hace que se pierda el objetivo diseñado.

Este sistema de gestión lleva implícito procesos de acreditación de los procesos docentes en la propia universidad y de las instituciones de salud donde se forman nuestros estudiantes, lo que requiere que los directivos y los diferentes actores involucrados a cualquier nivel jueguen el papel que le corresponde en los procesos de organización, ejecución y evaluación.

El sistema de evaluación y acreditación de carreras universitarias (SEA.CU) forma parte del sistema universitario de programas de acreditación (SUPRA). Tiene como objetivo fundamental la elevación continua de la calidad del proceso de formación en las carreras universitarias de la República de Cuba.<sup>9</sup>

Por patrón de calidad se entiende un conjunto de estándares de acuerdo con la teoría y la práctica de la evaluación académica internacional y de la experiencia cubana en el campo de la formación de profesionales satisfechos, en aras de garantizar la acreditación nacional de una carrera universitaria. Los estándares correspondientes a la formación de profesionales en Cuba, se operacionalizan las variables de calidad siguientes:<sup>9</sup> pertinencia e impacto social, profesores y personal auxiliar, estudiantes, infraestructura y currículo.

La gestión de calidad de las carreras universitarias se expresa en el trabajo metodológico de los colectivos pedagógicos en cada uno de los escenarios de formación, en la estructuración didáctica del proceso en correspondencia con los requerimientos de las carreras junto a las estrategias educativas, curriculares, extensionista e

---

investigativa y el aprovechamiento de la infraestructura existente en cada una de nuestras instituciones docente en el territorio.

La implantación del SEA-CU en la Universidad de Ciencias Médicas de Granma lleva un proceso de estudio del patrón de calidad en correspondencia con los estándares establecidos en cada una de las variables, es necesario la creación de un grupo de expertos con experiencia docente para el desarrollo del proceso de autoevaluación, que identifique en cada variable las debilidades existentes y los retos para superarlas, en este proceso de autoevaluación las entrevistas a estudiantes, profesores, egresados y empleadores son esenciales para hacer el plan de mejora. El comité de calidad de la universidad nombrado por resolución, debe una vez concluida la autoevaluación determinar si existen los requisitos establecidos para la solicitud externa a la Junta de Acreditación Nacional del Ministerio de Educación Superior para la autoevaluación externa.

La estrategia de gestión de la calidad diseñada para el fortalecimiento del sistema de salud provincial requiere también de la transformación de los servicios hospitalarios, por lo que los cambios en la mentalidad, la conducta de los trabajadores y cuadros unidos a la revitalización de los servicios y el uso adecuado de la de las nuevas son elementos y las normas establecidas son medulares en el proceso de acreditación hospitalaria.

La acreditación hospitalaria asegura un proceso continuo de atención médica al paciente de elevada calidad, como requisito esencial para alcanzar la excelencia, parte del ejemplo personal de los directivos, requiere de una elevada maestría y eficiencia en la formación integral de los trabajadores, para que adopten decisiones acertadas en cada momento de actuación para dar respuesta a los problemas identificados partiendo de los conceptos, principios y valores de la ética médica socialista.

La acreditación lleva implícito un proceso de evaluación de la estructura, proceso y resultados, de cada uno de los servicios. En este sistema de sistema de acreditación se tendrán en cuenta tres estándares: docencia e investigación, gestión y seguridad hospitalaria y atención y seguridad al paciente. Es necesario que cada una de las comisiones que se nombren a nivel de cada hospital junto al personal que debe

---

cumplirlo estudie cada uno de los estándares establecidos, junto a sus ítems que lo componen.

Evaluar la estructura del sistema hospitalario en la producción de actividades, se fundamenta en que la existencia de buenas condiciones estructurales previas, incrementa las probabilidades de que se obtenga un proceso apropiado y un resultado favorable.

La evaluación del proceso, comprende el reconocimiento de problemas en la aplicación de métodos de diagnóstico, tratamiento, manejo clínico y(o) quirúrgico, entre otros aspectos. Si el personal de salud realiza lo correcto en el proceso de producción de actividades, es más probable que el resultado de la atención prestada tenga mayor efecto.

La evaluación del resultado, se orienta a identificar y medir los cambios en el estado de salud individual y colectiva, que puedan atribuirse a la atención recibida, considerando la satisfacción de la población.

El sistema de gestión en la provincia está encaminado a la aplicación del sistema normalización y metrología como elementos necesarios y determinantes en la calidad de cualquier servicio de salud. Los Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución establecen que para elevar la calidad del servicio que se brinda para lograr la satisfacción de la población, se hace imprescindible fortalecer una infraestructura que garantice un aseguramiento metrológico sólido que permita la sostenibilidad de la tecnología instalada, para ello se requiere personal preparado en unidades médicas.<sup>10, 11</sup>

La metrología garantiza la objetividad, confiabilidad, trazabilidad y uniformidad de las mediciones y se identifican tres ramas: legal (verificación de instrumentos usados en transacciones comerciales según criterios definidos en reglamentos técnicos), industrial (mantenimiento y control correctos de los equipos industriales de medición, que incluye la calibración de instrumentos y patrones de trabajo) y científica (desarrollo de patrones o métodos primarios).<sup>10, 12</sup>

---

Las mediciones son parte de nuestra vida diaria y sus resultados afectan decisiones en muchas disciplinas al aplicarse en las actividades técnicas, productivas, científicas y de servicios y garantizar productos finales con calidad competitiva. Es importante el papel que desempeñan en la salud y el medio ambiente por la utilización y apoyo al método clínico, en el tratamiento de los pacientes así como en los procesos docentes e investigativos.<sup>10</sup>

La normalización por su parte apoya lo anterior expuesto a través del Decreto-Ley No. 182 "de normalización y calidad" donde define a la normalización como aquella actividad dirigida a establecer disposiciones sobre problemas reales o potenciales, destinadas a un uso común y repetido con vistas a obtener el grado óptimo de orden en un contexto dado.<sup>13</sup>

La normalización posibilita el establecimiento de un lenguaje común en un sin número de aspectos de la sociedad y, específicamente, de la economía. Los países industrializados fueron los primeros en percibir las ventajas técnicas y económicas de la estandarización de los productos y los procesos industriales. Los propios gobiernos también asumen funciones importantes en esa área, al establecer reglamentos técnicos de obligatorio cumplimiento para los productos y actividades que implican riesgos para los ciudadanos.<sup>14</sup>

## **CONCLUSIONES**

Un sistema de gestión de calidad en salud en Granma está encaminado a la garantía y mejora continua de los procesos universitarios en las instituciones formadoras de la provincia para la acreditación y certificación nacional, además a lograr la acreditación hospitalaria para la mejora continua de los procesos que se realizan en los diferentes servicios sustentado en un aseguramiento metrológico sólido que permita la sostenibilidad de la tecnología instalada y en el cumplimiento de las legislaciones, normas, guías de práctica clínica y protocolos de actuación.

El sistema de gestión de la calidad implementado involucra a muchos actores y será efectivo cuando estén delimitadas y se cumplan las funciones que le corresponde a cada instancia.



---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cubadebate. La Salud Pública cubana apuesta a más calidad y más eficiencia [Internet]. La Habana: UCI; 2014 marzo 28 [citado 15 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/especiales/2014/03/28/la-salud-publica-cubana-apuesta-a-mas-calidad-y-mas-eficiencia/#.WP25ihK3GPI> .
2. Resolución 77/2009. La Habana: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; 2009.
3. Sanetra C, Marbán RM. Enfrentando el desafío global de la calidad: una infraestructura nacional de la calidad [Internet]. Washington, D. C.: Organization of the American States (OAS); 2007 [citado 7 Oct 2015]. Disponible en: [http://www.ptb.de/cms/fileadmin/internet/fachabteilungen/abteilung\\_q/q.5\\_technische\\_zusammenarbeit/q5\\_publicationen/102\\_National\\_QI/PTB\\_Q5\\_National\\_QI\\_SP.pdf.4](http://www.ptb.de/cms/fileadmin/internet/fachabteilungen/abteilung_q/q.5_technische_zusammenarbeit/q5_publicationen/102_National_QI/PTB_Q5_National_QI_SP.pdf.4).
4. Decreto Ley 62. Del Sistema Internacional de Unidades. Gaceta Oficial de la República de Cuba. No. 9. Edición Especial; 1982 diciembre 30.
5. Tigani D. Dimensiones de la calidad del servicio. Rev Fund Latinoam Cal; 2002.
6. Ministerio de Salud Pública. Principios de la ética médica. La Habana: Editora Política; 1983.
7. Partido Comunista de Cuba. Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución. La Habana; 2011 abril 18.
8. Contraloría General de la República. Resolución 60/11. La Habana: Gaceta Oficial de la República de Cuba. No. 13; 2011 [citado 2 Feb 2012]. Disponible en: [http://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/res\\_60-11.pdf](http://www.cecmecmed.cu/sites/default/files/adjuntos/Reglamentacion/res_60-11.pdf).
9. Sistema de Evaluación y Acreditación de Carreras Universitarias (SEA-CU). Manual de Implantación. La Habana: Junta de Acreditación Nacional; 2016 Julio.
10. Decreto ley 183/1998. De la Metrología [Internet]. La Habana: INIMET; 1998 Feb 23 [citado 2 Feb 2015]. Disponible en: [http://www.nc\\_otc.cubaindustria.cu/contenido/DECRETOLEY183.pdf](http://www.nc_otc.cubaindustria.cu/contenido/DECRETOLEY183.pdf) .

11. Colectivo de Autores. Manual de normalización, metrología y calidad. La Habana: MINFAR; 2003.

12. Disposición General 01/2012. Instrumentos de medición sujetos a la verificación obligatoria y a aprobación de modelo según los campos de aplicación donde serán utilizados [Internet]. La Habana: SENAMET; 2012 [citado 2 Feb 2013]. Disponible en: <http://www.otn.pinar.cu/docs/DG%2001%202012.pdf>.

13. Decreto-Ley No. 182 de Normalización y Calidad [Internet]. La Habana: Oficina Nacional de Normalización; 1998 Febrero 23 [citado 15 Ene 2015]. Disponible en: [http://www.nc\\_otc.cubaindustria.cu/contenido/DECRETO-LEY182.pdf](http://www.nc_otc.cubaindustria.cu/contenido/DECRETO-LEY182.pdf).

14. Aseguramiento metrológico. La Habana: Oficina Nacional de Normalización; 2003.

Recibido: 29 de diciembre de 2016.

Aprobado: 31 de enero de 2017.

*Luis Armando Martínez Barreiro*. Universidad de Ciencias Médicas de Granma.

Manzanillo, Granma. Cuba. E-mail: [mandy@ucm.grm.sld.cu](mailto:mandy@ucm.grm.sld.cu)