

# Estandarizar procesos y mejorar la calidad de la atención

José Luis Recalde <sup>1</sup>



Este artículo está bajo una licencia de Creative Commons de tipo Reconocimiento - No comercial - Sin obras derivadas 4.0 Internacional

<sup>1</sup> Médico, especialista en Cirugía General. Gerente del Departamento de Docencia Médica e Investigación, Hospital Vozandes Quito.

**Correspondencia:**  
Dr. José Luis Recalde  
E-mail: jrecalde@hcjb.org

**Palabras clave:** Atención médica, Calidad de la atención, Procesos, Estandarización, Servicios hospitalarios.

#### Forma de citar este artículo:

Recalde JL. Estandarizar procesos y mejorar la calidad de la atención. Rev Med Vozandes 2016; 27: 5

En 2012 Atul Gawande publicó un artículo editorial en The New Yorker, titulado "Big Med", en el cual hacía la comparación entre una famosa cadena de restaurantes en Estados Unidos y los servicios de atención médica <sup>1</sup>. Entre las cosas más relevantes, a pesar de que muchos criticaron la comparación y, los más benévolos la calificaron de forzada, se resaltó la semejanza en el hecho de que tanto los restaurantes como los servicios de salud tienen una gran cantidad de procesos bien definidos y, los unos y los otros, ponen mucho énfasis en el entrenamiento de su personal. Sin embargo, al momento de medir la satisfacción del usuario, definitivamente, hay una diferencia abismal. No hace falta ser un genio para darse cuenta que la connotación de salir con la familia a un sitio de esparcimiento y deleitarse con comida deliciosa y fresca es muy diferente a la que tiene la experiencia de la atención médica en una situación de dolor, enfermedad y miedo. Dicho esto, sí hay dos puntos que resaltar en la reflexión del doctor Gawande, el primero: la estandarización de procesos aumenta la probabilidad de mejores resultados, no solo en términos de eficiencia, interés primordial del sistema, sino también en términos de curación, que es lo que le interesa al paciente. El segundo punto que tiene relación con el servicio.

Uno de los conceptos que se debe tener claro es que, a diferencia de un producto el cual, el cliente lo recibe luego de que ha finalizado el proceso de fabricación, en el caso de los servicios, como la atención médica, el servicio es entregado por la misma persona o equipo de personas que lo están generando –incluso si otro lo hubiera diseñado, he aquí el concepto de "experiencia de servicio". ¿Qué ocurre finalmente? La calidad del servicio depende en gran medida de la persona que lo entrega, y esa calidad es inseparable del proceso que genera el servicio. Esta es la diferencia más importante en la experiencia que tiene el consumidor.

Hablando de la experiencia del paciente en la atención médica, se debe partir por educar a la gente. Los sistemas de salud, en ninguna parte del mundo, son capaces de cumplir

con el 100% de las expectativas de la población. Los hospitales, hablando individualmente, no pueden cumplir con todas las expectativas de sus usuarios. La mayor parte de las veces, esto no se debe a la falta de voluntad de los administradores ni del personal de atención directa, más bien tiene que ver con expectativas irreales de la población. Un ejemplo: los servicios de atención en emergencia casi siempre están llenos, incluso en el sector privado, si un paciente no tiene una urgencia vital, probablemente tendrá que esperar, en el mejor de los casos una o dos horas para ser atendido. Otro ejemplo: los resultados de los tratamientos e intervenciones: si un paciente ha descuidado su salud por largo tiempo y, repentinamente, tiene una enfermedad aguda, no puede esperar, luego del tratamiento del problema agudo, haber resuelto todos sus problemas de salud o haber evitado complicaciones secundarias a un mal control de sus enfermedades crónicas.

Los médicos y los servicios de salud deben concentrarse en mejorar la calidad de la atención en todos sus aspectos ya que ésta debe ser oportuna, pertinente, segura, accesible, continua y orientada a satisfacer las necesidades reales de los pacientes. Las vías para conseguir esta calidad deseada son: la estandarización de procesos, un alto nivel de compromiso con el servicio y la búsqueda incesante de la eficiencia.

## Referencias

1. Gawande A. BIG MED Restaurant chains have managed to combine quality control, cost control, and innovation. Can health care? The New Yorker [Home page] 2012 August 13, 2012 Issue. Disponible en: <http://www.newyorker.com/magazine/2012/08/13/big-med>