SCIENTIA UNIVERSALIS JOURNAL Vol. 1. No. 1, 2024, Pages 18-20.
https://www.claustrogomez.org/scientiajournal

EVALUATION OF PERFORMANCE AND QUALITY IN HEALTHCARE SERVICES: METHODS AND TOOLS FOR ASSESSING THE PERFORMANCE AND QUALITY OF HEALTHCARE SERVICES IN HOSPITALS AND CLINICS. © 2024 by Authors is licensed under CC BY-SA 4.0

ENSAYO ARGUMENTATIVO / ARGUMENTATIVE REHEARSAL

EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO Y CALIDAD EN SERVICIO DE SALUD: MÉTODOS Y HERRAMIENTAS PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN HOSPITALES Y CLÍNICAS.

EVALUATION OF PERFORMANCE AND QUALITY IN HEALTHCARE SERVICES: METHODS AND TOOLS FOR ASSESSING THE PERFORMANCE AND QUALITY OF HEALTHCARE SERVICES IN HOSPITALS AND CLINICS.

Ivianeth López, Marleny Carrera, Erika Quintero, Brenda de Olivares, Williams Pérez, Panamá.*

Centro de Investigación y Formación Continua del Claustro Gómez (CIFOC), Panamá

Article history:
Received June 12, 2024 Received in revised from June 16, 2024
Accepted June 20, 2024
Available online June 25, 2024

Corresponding author:
Diplomado en Alta Gerencia en los Servicios de Salud - Ivianeth López, Marleny Carrera, Erika Quintero, Brenda de Olivares, Williams Pérez
Electronic mail address: *academica@claustrogomez.org*
ORCID: https://orcid.org/0009-0001-1490-4073

Author history:
Los autores son profesionales de Ciencias de la Salud quienes estudiaron el Diplomado en Alta Gerencia en los Servicios de Salud en el Centro de Investigación y Formación Continua del Claustro Gómez (CIFOC).

R E S U M E N

La evaluación del rendimiento y calidad en los servicios de salud es un componente crucial en la gestión administrativa. Esta práctica no solo garantiza que los recursos se utilicen eficazmente, sino que también mejora la calidad de la atención y, en última instancia, contribuye a la salud y el bienestar de la población. En este artículo, exploraremos las herramientas para evaluar el rendimiento de los servicios de salud en hospitales y clínicas.

Palabra clave: *Calidad, evaluación, servicio, rendimiento, herramienta.*

A B S T R A C T

The evaluation of performance and quality in health services is a crucial component in administrative management. This practice not only ensures that resources are used effectively, but also improves the quality of care and ultimately contributes to the health and well-being of the population. In this article, we will explore tools to evaluate the performance of health services in hospitals and clinics.

Keyword: *Quality, evaluation, service, performance, tool.*

Introducción

Hoy en día, la calidad de los servicios de salud es un tema importante, especialmente considerando su impacto directo en la vida de las personas. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la calidad se define por atributos como la atención centrada en la persona, la seguridad y la eficacia, entre otros. Estas medidas son necesarias no sólo para satisfacer las necesidades de los pacientes, sino también para garantizar la equidad en los costos de atención médica. El tema que se defenderá en este artículo es que la aplicación de estándares de calidad en la prestación de atención médica no solo mejora la atención al paciente sino que también crea un sistema de atención médica más equitativo y sostenible.

Para comprender mejor la importancia de la calidad de la atención de salud, es importante examinar los siete criterios establecidos por la OPS. En primer lugar, la seguridad es primordial; Se refiere a la capacidad de los centros de salud para proteger a los pacientes de daños durante la atención. Por ejemplo, los hospitales que implementan prácticas estrictas de higiene pueden reducir significativamente las infecciones adquiridas en el hospital, lo que demuestra cómo la atención segura es un pilar de una buena atención médica. Sin embargo, un argumento en contra de este enfoque puede ser que, a pesar de los esfuerzos por mejorar la seguridad, siempre habrá riesgos en cualquier procedimiento médico, pero el hecho de que puedan ocurrir riesgos no significa que no se tomen medidas si la prevención es inadecuada.

Otro factor clave es la eficacia, lo que significa que los tratamientos y procedimientos producen los resultados deseados según los estándares médicos. Por ejemplo, el tratamiento de la diabetes basado en evidencia científica y políticas establecidas puede mejorar significativamente la salud del paciente. Por el contrario, algunos argumentan que el efecto puede ser subjetivo porque lo que funciona para una persona puede no funcionar para otra. Pero su eficacia se basa en datos y es mensurable, lo que permite a los profesionales sanitarios adaptar su enfoque a las necesidades individuales de los pacientes sin conocer todos los estándares de atención.

La eficiencia, otro valor fundamental, se refiere al uso eficiente de los recursos para brindar atención de alta calidad al menor costo posible. Esto significa evitar el desperdicio y garantizar que los pacientes reciban el tratamiento que necesitan de manera oportuna. Por ejemplo, un sistema de salud que utilice la tecnología para gestionar las citas y reducir los tiempos de espera puede ser más eficiente y, por tanto, más eficaz. Pero algunos sostienen que la búsqueda de la eficiencia podría conducir a un alejamiento de la atención impersonal en favor de una cobertura cuantitativa de la atención individualizada. Pero la eficiencia no puede estar reñida con la atención centrada en el paciente; De hecho, la atención coordinada permite a los proveedores dedicar más tiempo y recursos a cada paciente.

La atención centrada en el paciente es otro estándar importante. Esto significa que las preferencias y necesidades de los pacientes deben guiar las decisiones de tratamiento. Esto se ejemplifica con una comunicación enfocada, transparente y efectiva entre médicos y pacientes, que puede mejorar tanto la adherencia a los tratamientos como la satisfacción del paciente.

Algunos críticos señalan que no todos los profesionales de la salud están capacitados para adoptar este enfoque, lo que puede generar una atención inconsistente. Sin embargo, al promover la capacitación y la concientización en la atención centrada en el paciente, estas críticas pueden mitigarse y promoverse un entorno de atención inclusivo y holístico.

La puntualidad es igualmente importante en la atención de salud; Se refiere a la capacidad de brindar atención de manera oportuna. Un sistema que reduzca los tiempos de espera para servicios críticos puede salvar vidas. Sin embargo, sostienen que la urgencia puede llevar a decisiones apresuradas que socavan la calidad de la atención. En este sentido, es importante equilibrar la urgencia con el proceso de pensar y obtener buena información, y garantizar que las decisiones clínicas se tomen de forma rápida e informada.

La equidad en salud es igualmente importante; Todos los pacientes deben tener acceso a una atención de calidad independientemente de su origen social, económico o cultural. Un ejemplo de sistema uniforme es el acceso a la atención sanitaria en zonas rurales, donde la atención puede ser limitada. Pero algunos sostienen que puede ser difícil lograr la equidad debido a las diferencias estructurales entre los sistemas de salud. Sin embargo, los esfuerzos para abordar estas diferencias son esenciales para construir un sistema de salud justo.

Por último, la sostenibilidad de la atención sanitaria es esencial para mantener la calidad a largo plazo. Esto significa que los centros de salud deben poder brindar atención de calidad en todo momento, lo que requiere altos niveles de supervisión. Algunos argumentan que las presiones financieras pueden socavar la sostenibilidad de la atención, pero las inversiones en prácticas sostenibles y la capacitación de los proveedores pueden ayudar a aliviar este problema.

La calidad de la atención sanitaria es una cuestión multidimensional que abarca desde la seguridad y la eficacia hasta la equidad y la sostenibilidad. La aplicación de normas apropiadas no sólo mejora la atención al paciente sino que también promueve una prestación de atención sanitaria adecuada y eficaz. A medida que enfrentamos desafíos en la atención médica, es importante continuar encontrando formas de mejorar la calidad y garantizar que todas las personas tengan acceso a una atención médica que satisfaga sus necesidades. La calidad de la atención debe ser una prioridad para todos los sistemas de salud y su importancia no puede subestimarse.

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no mantienen conflicto de interés que puedan afectar los resultados y conclusionespresentadas en este ensayo.

CIFOC
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA DEL CLAUSTRO GÓMEZ

At the Center for Research and Continuing Education of Claustro Gómez, our commitment is to keep professionals and students in training updated in this constantly evolving field.

If you are interested in becoming part of our community and accessing exclusive benefits, the first step is to obtain your membership. Join us and stay up to date with the latest advances in health education.

SCAN ME