

Avances en la certificación y en la calidad de atención médica en la Unidad de Especialidades Médicas

Gral. Brig. M.C. Carlos **Rivera-Reséndiz**,* Tte. Cor. Snd. José Luis **Frutos-Nava****

Unidad de Especialidades Médicas. Ciudad de México.

RESUMEN

El nuevo modelo de atención en la Unidad de Especialidades Médicas representa el marco conceptual que define el conjunto de políticas, componentes, sistemas, procesos e instrumentos en los aspectos de prestación, gestión y funcionamiento de los servicios, que garantizan la atención a los militares, sus derechohabientes y la comunidad, para satisfacer sus necesidades de salud.

Obtener la certificación de nuestro sistema de gestión de calidad es en la actualidad un factor clave para el éxito de la organización, ya que ofrece evidencia objetiva a todos aquellos que participan en la atención médica y demuestra que nuestra unidad está comprometida con la gestión de calidad, lo cual aumenta la confianza de las partes interesadas en la eficacia y eficiencia de la organización.

Palabras clave: certificación, calidad, atención médica, salud.

Advances in certification and medical care quality improvements at the Unit of Medical Specialties

SUMMARY

Health care services assure militaries and their families of covering their medical needs. A new health care model in the Unit of Medical Specialties, representing our conceptual framework, defines policies, components, systems, processes and instruments regarding providing, managing and functionality of these services.

Nowadays having our quality management system certified is a key factor to be a successful organization, as certification offers objective evidence for those who are involved in health care as well as shows the commitment to quality management in this service center, increasing all participants confidence about the organization's efficiency and effectiveness.

Key words: Certification, quality, medical care, health.

Introducción

La normatividad y regulación de los servicios de cuidado a la salud son procesos enfocados a garantizar una atención médica de calidad y exigen un complejo proceso en el cual se encuentra inmerso el Servicio de Sanidad Militar y sus unidades hospitalarias. El presente trabajo lleva a cabo una amplia revisión de los antecedentes históricos sobre la normatividad de los servicios de salud en nuestro país, y aborda los avances del proceso de certificación de la calidad de atención en la Unidad de Especialidades Médicas.

Antecedentes históricos sobre la normatividad de los servicios de salud en México

Desde 1992 en que la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial (SECOFI) promulgó la Ley Federal de Metrología

y Normalización, la normatividad y la regulación de los servicios de salud no han sido fáciles, en particular si se toma en cuenta la complejidad técnica y legal que implica la concurrencia de diferentes sectores sociales, así como la existencia de gran número de establecimientos que ofrecen servicios relacionados con la preservación o restauración de la salud, muchos de éstos agrupados en alguno de los tres sectores del sistema de salud: público, social y privado. De manera adicional, existen otros que se agrupan en rubros relacionados con los usos y costumbres sociales y tradiciones culturales tan ricas en un país tan carismático como México que, con cierta frecuencia, ofrecen tratamientos increíbles para padecimientos crónicos o incurables, u otros relacionados con la práctica de las denominadas medicinas alternativas.

La normatividad y regulación de los servicios de salud tienen, entre sus propósitos fundamentales, que proteger a la población que demanda nuestra participación en la solución de sus problemas de enfermedad, o en el mantenimiento de su salud.

* Director de la U.E.M, Especialista en Ortopedia y Traumatología. ** Jefe del Laboratorio de la U.E.M., Especialista en Laboratorio Clínico y Asesor en la Implantación del Modelo de Calidad INTRAGOB.

Correspondencia:

Tte. Cor. Snd. José Luis Frutos Nava.

Av. Industria Militar No. 261, Unidad de Especialidades Médicas, Col. Lomas de San Isidro, Naucalpan, C.P. 11200, Estado de México.

Tel: 5294-0105 Fax: 5294-0023.

En la historia de México existen suficientes datos sobre la relevancia de los datos sobre la definición de reglas de conducta o normas que propician una convivencia pacífica a partir de un orden específico. Nuestro país cuenta con una vasta riqueza de antecedentes en la normalización o regulación del quehacer médico desde las culturas prehispánicas que habitaron Mesoamérica, donde la primera regla para el ejercicio de la medicina fue que sólo podían ejercerla quienes estaban capacitados para ello.

Por su parte, Hernán Cortés reconoció la capacidad de los médicos prehispánicos, al solicitar a Carlos V que no permitiera el envío de médicos españoles a México, ya que la destreza y conocimiento de los médicos aztecas lo hacía innecesario.

Hacia 1526 se creó la fundación para supervisar la actividad de las parteras, el correcto funcionamiento de las boticas y evitar la charlatanería de los facultativos en contra de los pacientes.

Durante la época de la Conquista, el médico debía realizar acciones para la convivencia sana de la comunidad; entre ellas, vigilar el cumplimiento de las normas que ahora podemos considerar de salud pública: la limpieza de las calles, quema de basura, limpieza de los acueductos y disposición de excretas, entre otras; asimismo, con respecto a la asistencia médica, se reconocía la obligación de que el clínico participara en los hospitales donde se atendía a los pobres.

El Protomedicato, creado en la época colonial, se constituyó en una institución reguladora de la formación y la práctica médica, así como para vigilar y supervisar la atención proporcionada por el médico.

La Academia de Medicina surgió en 1851; de igual manera hacia 1853 se suprimió el Protomedicato y un año después se constituyó el Consejo Superior de Salubridad General, que junto con los ayuntamientos realizaban la vigilancia de las acciones médicas y de salud pública.

Hace más de 100 años, a la Dirección de la Beneficencia Pública se le concedieron funciones reguladoras; promovió avances sustantivos de carácter sanitario para la comunidad y emitió un reglamento que permitiera el buen funcionamiento de los hospitales. En ese periodo se amplió la competencia de las autoridades sanitarias incorporando medidas contra el alcoholismo, combatiendo enfermedades endémicas, aplicando vacunas y vigilando el uso de sustancias venenosas e inspección de alimentos.

Al término de la Revolución se hizo indispensable crear un organismo del Ejecutivo federal con amplias atribuciones para normar acciones fundamentalmente contra las epidemias y en favor del saneamiento urbano; así nació el Departamento de Salubridad General.

En 1943 se creó la Secretaría de Salubridad y Asistencia con la fusión de los departamentos de Salubridad General y de Asistencia Pública, dándose inicio a un largo y fructífero periodo para la salud de los mexicanos; actualmente corresponde a la Secretaría de Salud el papel de rector y coordinador del Sistema Nacional de Salud.

Con la revelación a rango constitucional del Derecho a la Protección de la Salud, en 1984, se inició un proceso de re-

forma de la legislación sanitaria cuya resultante fue la promulgación de la Ley General de Salud; esta última ha tenido reformas acordes con los avances médicos, tecnológicos, de desregulación y modernización administrativas.

En este contexto, al Estado le corresponde velar por el cumplimiento de esta garantía, toda vez que la salud representa un interés público. Desde el inicio del periodo gubernamental (1994-2000) se instrumentó el Programa de Reforma del Sector Salud 1995-2000. En éste se señala que es responsabilidad de la Secretaría de Salud desarrollar una política racional de regulación sanitaria, con enfoque de riesgo, y promover, a través del fomento sanitario, el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

La reforma se expresa en una serie de cambios que promueve el Gobierno federal conjuntamente con todos los integrantes del Sector Salud con el fin de lograr transformaciones que lo vuelvan más eficiente. En consecuencia, el fomento y la vigilancia sanitaria, vistos integralmente, representan una responsabilidad de la Secretaría de Salud que, como autoridad, no comparte con otras instituciones y que consiste en estudiar y proponer los instrumentos legales que productores, industriales, comerciantes y prestadores de servicios deben cumplir para ofrecer a la sociedad productos y servicios seguros y efectivos de acuerdo con los ordenamientos que se indican en la Ley General de Salud, así como en sus reglamentos y en las normas oficiales mexicanas (NOM, por sus siglas).

Ahora resulta necesario establecer cómo surgieron las NOM, cómo se planean y elaboran, cómo se determina lo que se debe normar, cuáles son sus tiempos, qué tipo de instituciones intervienen y qué ocurre cuando se publica en el Diario Oficial de la Federación la versión definitiva, destacando la importancia de que las conozcan quienes las deben aplicar.

En este sentido, el propósito fundamental de una norma es establecer criterios de conducta acerca de lo correcto o incorrecto con respecto a cualquier procedimiento; impone a los individuos deberes y obligaciones, y establece sanción o pena para disuadir a quienes contravengan con su conducta el mandato implícito en ella; es decir, las normas prescriben deberes o confieren derechos a las personas que integran la sociedad, en otras palabras, dan un trato igual a todos los miembros del grupo social.

La Secretaría de Salud contribuye en la integración del Programa Nacional de Normalización, al proponer y expedir normas oficiales mexicanas con base en políticas institucionales en materia de salud y tiene la responsabilidad de emitir normas que garanticen mínimos de calidad y disminuyan los riesgos que existan para la salud de las personas, o el buen funcionamiento de los establecimientos y servicios de salud.

Existen normas oficiales mexicanas que se relacionan con la farmacopea, la ingeniería sanitaria, la disposición de sangre humana y sus componentes terapéuticos, con la facilitación del acceso, tránsito y permanencia de los discapacitados, así como la prestación de servicios relacionados con los auxiliares de diagnóstico y tratamiento y, desde luego, con el otorgamiento de los servicios de salud.

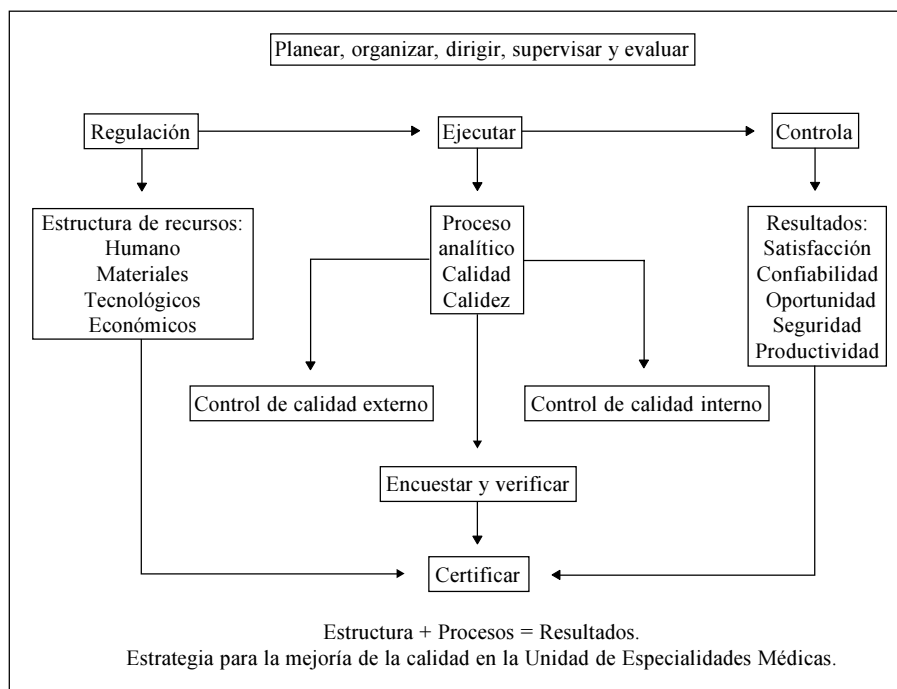


Figura 1. Definición de nuestro sistema como elemento básico.

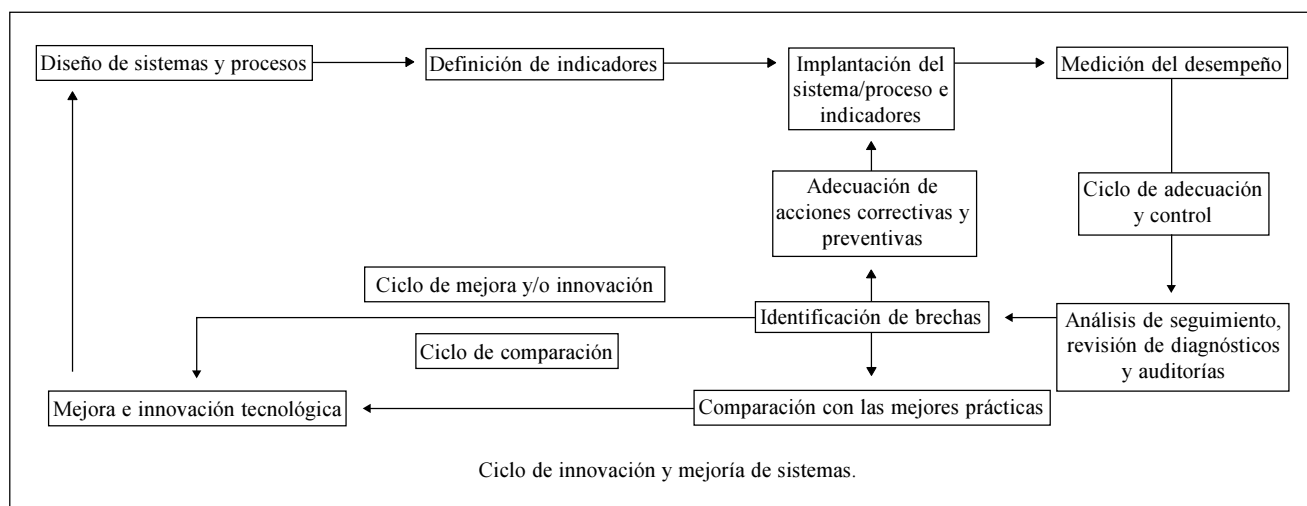


Figura 2. Unidad de Especialidades Médicas.

Hay otras NOM denominadas “de emergencia”, estas últimas son motivadas por razones o circunstancias inesperadas o imprevisibles que generan un alto riesgo para la seguridad de las personas, la salud humana, animal o vegetal, el ambiente general y laboral, o la preservación de recursos naturales, que para su atención requieren de acciones inmediatas.

Son de observancia obligatoria durante su vigencia (seis meses, con una prórroga por el mismo periodo), muchas de ellas se transforman de emergentes a definitivas.

Otro tipo más de estas normas, son las que se refieren a su carácter voluntario de aplicaciones, su objetivo es

unificar criterios sobre aspectos muy específicos que elaboran y difunden las instituciones; su obligatoriedad se limita al ámbito de quien las incorpora a su propia normatividad.

Durante su elaboración participan representantes del Sector Salud, de otros sectores, en muchas ocasiones organizaciones no gubernamentales y organismos internacionales. Invariablemente, en la elaboración de cualquier norma oficial mexicana se exige el enfoque de mejoramiento de la calidad.

Cuando es publicada como proyecto, una norma queda expuesta durante un periodo de sesenta días a la consulta

pública; durante éste se revisan todas las sugerencias, observaciones y recomendaciones que se le hagan; ello asegura que los servicios de salud se regulen en los términos que la autoridad sanitaria establece y satisfagan, en la medida de lo posible, las expectativas y opiniones de la sociedad y de los prestadores de servicios.

Creemos que la forma de regular los servicios de atención médica en nuestro país ha sido correcta; el reto actual consiste en identificar mecanismos novedosos y más eficaces con el propósito de que estos últimos se conozcan y apliquen.

La regulación pretende disminuir los vacíos de normatividad, evitar la interpretación o aplicación defectuosa de los ordenamientos legales, reducir los márgenes de discrecionalidad de la autoridad, superar la falta de homogeneidad de los criterios que vinculan la operación de los servicios con la práctica médica y la práctica jurídica; todo, como se ha señalado, para favorecer la mejoría continua de la calidad de los servicios de salud y dar seguridad al usuario y al prestador de servicios.

La autoridad sanitaria está empeñada en alcanzar la mayor cobertura en el conocimiento de esta normatividad; nuestro deseo es que todos los profesionales de la medicina también se comprometan en conocerla y cumplirla. Es seguro que de hacerlo así, impactará favorablemente en la prestación de sus servicios.

Actualmente, se han publicado más de ciento setenta normas oficiales mexicanas relacionadas con la salud pública; de ellas, existen más de cincuenta relacionadas directamente con la prestación de servicios de salud. A partir de este número se presentarán algunas de las NOM existentes, iniciando con la correspondiente a laboratorios clínicos; en números posteriores se presentarán otras relacionadas con el expediente clínico, manejo de la obesidad y la diabetes.

Cualquier NOM que se refiera a la salud puede ser consultada y obtenida directamente en:

<http://www.ssa.gob.mx>

La unidad de especialidades médicas

Acuerdo de creación

En un acuerdo del C. General Secretario de la Defensa Nacional (030), de fecha 31 de enero de 1997, dirigido al C. Gral. de Brigada M.C. Director General de Sanidad dice: "...ordénese que con fecha primero de febrero próximo pasen su revista de entrada las Unidades de Especialidades Médicas y Odontológicas dependientes técnica y administrativamente de esa dirección, estableciendo su matriz en esta plaza".

Previo a la inauguración, se estableció coordinación con las direcciones General de Sanidad y del Hospital Central Militar a efecto de dar difusión de la ubicación, servicios y horarios de estas instalaciones.

La Unidad de Especialidades Médicas constituye el primer desahogo de la población que asiste a la consulta externa del Hospital Central Militar, por lo que los servicios de

más demanda fueron los que inicialmente funcionaron en esta instalación.

Constituye, pues, la Unidad de Especialidades Médicas un logro muy importante para la Secretaría de la Defensa Nacional en general y la Dirección General de Sanidad en particular, ya que estas instalaciones dignifican la imagen del servicio médico con el que debe contar nuestro Instituto Armado, lo cual es un reto al que estamos obligados a enfrentar cotidianamente todos y cada uno de nosotros.

Es un hecho conocido en nuestro país la instrumentación de los programas de reforma del Sector Salud y Nacional de Normalización, ejercidos por diversas secretarías de Estado desde el sexenio pasado, primordialmente por la Secretaría de Salud. Con ello han aplicado una serie de cambios consistentes en el estudio y promoción de instrumentos legales que todos los involucrados en el proceso de atención a la salud —productores, industriales, comerciantes y prestadores de servicios— deben cumplir para otorgar, a los integrantes de la sociedad, productos y servicios de calidad seguros y efectivos, conforme los ordenamientos indicados en la Ley General de Salud, en sus reglamentos y en las normas oficiales mexicanas.

Por razón natural, la Unidad de Especialidades Médicas está incluida en el movimiento, y si enfatizamos que este proceso de regulación pretende disminuir los vacíos de normatividad, evitar la interpretación o aplicación defectuosa de los ordenamientos legales, reducir los márgenes de discrecionalidad de la autoridad, superar la falta de homogeneidad de los criterios que vinculan la operación de los servicios con la práctica médica y la práctica jurídica, reconoceremos que todo esto representa un bien común necesario y, consecuentemente, los involucrados debemos conocer y cumplir estas disposiciones oficiales, para favorecer la mejoría continua de la calidad de los servicios de salud y dar seguridad al usuario y al prestador de servicios.

Estudio de la certificación de la calidad de atención en la U.E.M.

Introducción

La certificación del sistema de gestión de la calidad en la Unidad de Especialidades Médicas puede tener un impacto sobre:

1. La fidelidad del cliente.
2. Los resultados operativos.
3. La ventaja competitiva mediante capacidades mejoradas de la organización.
4. La habilidad para crear valor, tanto para la organización como para sus pacientes, mediante la optimización de costos y recursos, así como flexibilidad y velocidad de respuesta conjuntamente a servicios cambiantes.

Beneficios de la certificación de sistemas de gestión de la calidad basados en la familia ISO 9000, versiones 2000-2001

La familia de normas de sistemas de gestión de la calidad aporta un importante número de beneficios, entre los siguientes se pueden destacar:

- Son aplicables para toda clase de productos (incluyendo servicios), en todos los sectores de actividad y para organizaciones de cualquier tamaño.
- Cuenta con un lenguaje claro, lo cual facilita su entendimiento y aplicación.
- Se reduce significativamente la cantidad de documentación requerida.
- Existe una conexión directa del sistema de gestión de la calidad con los procesos de la organización.
- Propicia una evolución natural hacia la mejora de los procesos de la organización.
- Proporciona mayor orientación hacia la mejora continua y hacia la satisfacción del cliente.
- Asegura la identificación y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Ventajas de la Certificación

Las actividades de normalización tienen un objetivo de economía, posibilitan el crecimiento de las empresas, ya que al aplicar las normas en los procesos cotidianos se obtienen ventajas que es necesario destacar para la valoración justa de su importancia, pues ésta se centra en el ahorro de los bienes más escasos del hombre actual: tiempo, energía y materias primas.

Concretamente las ventajas que obtienen los productores son:

1. Organización de la fabricación, desde la materia prima hasta el producto terminado, para obtener mayor calidad y menor precio.
2. Información tecnológica reciente y actualizada.
3. Regulación de la fabricación en función del tiempo.
4. Disminución de pérdidas y costos de operación.
5. Disminución de inventarios.
6. Incremento de la productividad en la empresa.
7. Disminución de la competencia desleal.
8. Argumento de venta.

Las ventajas para el comprador o el usuario son:

1. Garantía de calidad, regularidad, seguridad o intercambiabilidad.
2. Repuestos y accesorios intercambiables.
3. Acceso a datos técnicos confiables que facilitan los cálculos técnicos.
4. Bases técnicas para la comparación de ofertas.
5. Disminución de precios a igualdad de servicios.
6. Facilidad en la redacción de pedidos.
7. Reducción de los plazos de entrega.

La meta de la medicina es conservar la salud del ser humano, además de prevenir y curar enfermedades; en el mismo contexto, el objetivo de la Unidad de Especialidades Médicas, es proporcionar atención médica confiable y oportuna para evaluar la salud, todo esto con el apoyo de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento facilitando la toma de decisiones medicoquirúrgicas.

Para garantizar la calidad en la atención médica, es indispensable contar con un programa integral de mejoría continua de la calidad acorde con la teoría general de sistemas en el que, partiendo de la base de ofrecer al paciente el máximo beneficio con el menor costo y riesgo, se incluye la evaluación de la estructura y procesos que se realizan en la Unidad de Especialidades Médicas, sin olvidar la confiabilidad de los resultados que se emiten.

Política de calidad

La Unidad de Especialidades Médicas está orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, interiores y exteriores, mediante el cumplimiento de normas, especificaciones y condiciones nacionales e internacionales aplicados en nuestra organización.

Actúan en todo momento con cumplimientos basados en la integridad profesional y establecen un modelo a seguir en el que cada persona tenga la aptitud que le permita participar en la toma de decisiones dentro de su nivel de disponibilidad, para conseguir la mejora continua y mantener los esfuerzos de todos dirigidos hacia el servicio.

Quiénes somos

La Unidad de Especialidades Médicas es una dependencia de la Dirección General de Sanidad, Secretaría de la Defensa Nacional, que nace con el reto de continuar con el proceso de atención médica y fue construida con un concepto arquitectónico de funcionalidad, aspecto sólido, amplios espacios y gran luminosidad, proporcionando sensación de tranquilidad y seguridad. Fue equipada con tecnología de vanguardia, situándola con esto en los primeros lugares a nivel nacional.

Construida exprefeso con la colaboración técnica del personal del Servicio de Sanidad y adecuada a las necesidades de cada especialidad, consta de:

1. Una gran área denominada: anexo a la planta baja.
2. Torre de consultorios con planta baja y cinco niveles.
3. Estacionamiento de cinco niveles y capacidad de 315 cajones.

Misión

Brindar atención médica integral externa de la mejor calidad y calidez al personal militar en activo y retirado, así como a sus derechohabientes y pensionistas que se atienden en la Unidad de Especialidades Médicas, dentro de un marco de elevado profesionalismo y actitud ética indiscutible, recurriendo a los apoyos de hospitalización existentes en el Servicio de Sanidad Militar que complementan la atención satisfactoria de los pacientes.

Visión

La Unidad de Especialidades Médicas cuenta con equipamiento de alta tecnología de vanguardia, manejo computarizado que permite la toma de decisiones adecuadas, con la interconexión de los diferentes escalones del servicio de prime-

ro, segundo y tercer niveles a través de la telemedicina, telepresencia y telecirugía, sin menoscabo de la humanización que debe prevalecer en todas y cada una de las circunstancias.

Unidad de Especialidades Médicas se encuentra en una fase de implantación de sistemas, procesos e indicadores.

Referencias

1. Álvarez TMG. Una guía práctica para cumplir con las normas ISO 9000. Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. 1999, Vol. 1, p. 17-20.
2. Dobler LIF. Aspectos legales y éticos del consentimiento informado en la atención médica en México. *Rev Mex Patol Clin* 2001; 48(1): 3-6.
3. Romeo-Casabona C. (coord.) Derecho biomédico y bioética. Vol. 11. Granada, España: Comares; 1998, p. 23-40.
4. Dobler-López I. Documentos médicos. En: La responsabilidad en el ejercicio médico. México: El Manual Moderno; 1999, Vol. 1, p. 3-30.
5. Vargas FH. Normatividad de los servicios de salud en México. *Rev Mex Patol Clin* 2000; 47(3): 143-5.
6. Adame MJ. Modelo de calidad INTRAGOB. Red de calidad del Gobierno Federal. 2003, p. 1-65.