

SEMINARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SERVICIOS DE SALUD BAJO UN CONTEXTO DE HUMANIZACIÓN

**Cartagena (Colombia)
28-30 Septiembre 2015**

CONCLUSIONES

Humanización de la atención de salud

- Pre-eminencia de los **valores**. Enfoque ético.
- Los **derechos humanos** constituyen una buena base sobre la que edificar las estrategias de humanización.
- El **derecho a la salud** (es decir, a la promoción, a la protección de la salud y a la reparación, hasta donde es posible, de los daños a la salud y también a una muerte digna) forma parte de los derechos humanos.

Humanización de la atención de salud

- La **salud** de los habitantes es un **bien público** que debe ser promovido y protegido por el Estado de acuerdo con las leyes (GUA, PER)
- **Humanizar** la atención de salud es un **fin en sí mismo**. Y debería constituir una política pública de salud explícita y definida (BRA, PAN) e involucrar, entre otros, a los servicios sociales (URU)

Humanización de la atención de salud

- Concebir los **sistemas de salud** como la forma en que **sociedades culturalmente diversas** organizan que unos **seres humanos** se dediquen a, y se ocupen de promover la salud, prevenir los riesgos, reparar o mitigar los daños, y acompañar en el final de la vida a **otros seres humanos**, ayuda a situar adecuadamente los esfuerzos de humanización (BOL, ECU)

Humanización de la atención de salud

- Dado que la mayor parte de los cuidados de salud se prestan en el seno de las familias, que mayoritariamente los **cuidadores** son mujeres, y que ellas deciden muchas veces cuándo y cómo acudir al sistema formal de cuidados, y sobre el seguimiento de los tratamientos, **empoderar a las mujeres** es una condición fundamental para humanizar y mejorar la calidad de la atención (Infante).

Humanización de la atención de salud

- Definir derechos de los usuarios de los servicios de salud, difundirlos y evaluar el grado de cumplimiento, involucrando en ello a los propios usuarios, contribuye a mejorar la gestión de la calidad y la humanización (PER)

Humanización de la atención de salud

- Humanizar las instituciones de salud **exige**: voluntad, enfoque holístico, liderazgo inclusivo, algunos recursos, trabajo sistematizado, respeto al otro y constancia. Y, muchas veces, voluntad de cambiar uno mismo (BRA). !No se improvisa!
- Sin **empatía** no es posible humanizar. La empatía se gasta si no se realimenta y no se entrena (Javier).

Humanización y calidad

- **Invertir en salud** y en mejorar la calidad de los servicios de salud es invertir en capital social y en generación de riqueza (Oscar)
- Una **inequidad excesiva y/o creciente** en salud conspira contra la calidad de la atención de la gran mayoría de la población (BOL)

Humanización y calidad

- **Humanizar la atención al embarazo, parto y puerperio (ECU) y a los pacientes de salud mental (URU)** pueden ser buenas estrategias para iniciar/impulsar programas de humanización y de calidad en las instituciones de salud.
- Facilitar el **voluntariado** y el **acompañamiento** de grupos específicos de pacientes (p. ej. cáncer de mama (COR), demencia, enfermos terminales) contribuye a humanizar la atención.
- Fomentar la **calidad forma parte de la humanización de la atención** (Javier).

Conferencia Sanitaria Panamericana de 2007

Resolución CSP27/10

Cinco líneas estratégicas en calidad:

- Posicionar la calidad y la seguridad del paciente como prioridad sectorial.
- Promover la participación ciudadana en calidad
- Generar información y evidencia
- Desarrollar e implementar soluciones... (y diseminar buenas prácticas)
- Desarrollar una estrategia sectorial con un horizonte de 10 años

Humanización y calidad

- Cuanta más débil sea la **gobernanza** del sector de la salud (COR, ECU), menos fiables los **sistemas de información**, mayores la **fragmentación y la segmentación** del sistema de prestación de cuidados de salud (ARG, BOL, PAN), menos desarrollada la regulación, y menor la **continuidad de la atención**, mayores serán los **riesgos para la humanización y la calidad** de la atención.

Humanización y calidad

- La formación continuada, los incentivos, la motivación y las competencias de los **profesionales y trabajadores de la salud** (ARG, ELS, MEX, PAN), así como la evaluación de su desempeño (COR), son elementos fundamentales para mejorar la calidad.
- Tratar humanamente a los **trabajadores de la salud** reduce el absentismo, aumenta el sentimiento de pertenencia y fomenta la humanización y la calidad de los servicios (MEX, PAN).

Humanización y calidad

- Hacen faltas respuestas efectivas a las **quejas y reclamaciones** de los usuarios y no un mero cumplimiento del trámite legal (GUA). Demoras y maltrato suelen ser quejas frecuentes (PER)
- Son necesarios **estándares** apropiados y **programas** de mejora de la calidad para los **distintos actores** del sector de la salud (p. ej. aseguradores, centros de formación, proveedores) y no solamente para los prestadores públicos de cuidados (COL).

Humanización y calidad

- Impulsar una **cultura** de calidad, diseñar e implementar **programas** de calidad específicos, establecer **marcos legales** favorables y hacer **que se cumplan** (ARG, GUA) favorece la calidad de la atención.
- **Acreditar** centros y redes de instituciones de salud contribuye a la humanización y a la calidad de la atención (COL, ECU) siempre que esos procesos no se burocraticen y se complementen con estrategias de **mejora continuada la calidad** (ELS, GUA).
- El uso y la adherencia a las **GPC's** debe incentivarse (COL, ECU, GUA). Incluir las GPC's en los esquemas de acreditación de prestadores puede ayudar a su uso (COL)

Humanización y calidad

- Evaluar sistemáticamente los **efectos adversos de la atención de salud** desde un punto de vista no necesariamente punitivo y fomentar programas de **seguridad de los pacientes** debe formar parte de los programas de fomento de la calidad de la atención (ARG).
- Elaborar **repositorios de buenas prácticas fácilmente accesibles** puede ser un instrumento valioso para impulsar las actividades de humanización y fomento de la calidad de la atención (Infante).

Humanización y calidad

- Disponer de **comités** activos y de **responsables** de humanización y/o calidad a tiempo completo - al menos en los hospitales - en las instituciones de salud puede ser útil.
- Un **paso adelante** en la vida real que realmente ciclos virtuosos vale más que mil declaraciones y programas.