
CARTA AL EDITOR

Propuesta de indicadores en los consultorios médicos de familia para evaluar la calidad de los servicios médicos

Indicators proposal for family doctor offices to evaluate the medical services quality

MSc. Liudmila Cordoves Kletsman

 <https://orcid.org/0000-0002-1861-3409>

Dirección Provincial de Salud
liudmilack@infomed.sld.cu

MSc. Diana Rosa González García

 <https://orcid.org/0000-0001-5694-1959>

Dirección Municipal de Salud
dianagg@infomed.sld.cu

MSc. María Dolores Rodríguez Calvo

 <https://orcid.org/0000-0002-6743-0924>

Policlínico José Ramón León Acosta
mariadoloresrc@infomed.sld.cu

Recibido: 15/01/2023

Aceptado: 23/02/2023

Editor/a,

Le escribo como funcionaria de la Sección de Atención Primaria de la Dirección Provincial de Salud de Villa Clara, debido a que en la provincia existió un aumento de las insatisfacciones relacionadas con la calidad de los servicios médicos en el municipio Santa Clara. Las quejas que se refieren a los consultorios médicos de la familia constituyeron el 82 %, y en el Policlínico “Martha Abreu” el 75%, lo cual evidencia que no se está brindando una adecuada atención médica en los consultorios del médico y la enfermera de la familia.

En 1978, la Conferencia Internacional de Alma Ata definió a la Atención Primaria de Salud (APS) como la estrategia para cumplir la meta de “Salud para todos en el año 2000”, y se entiende como el primer nivel de contacto entre los individuos, la familia y la comunidad con el Sistema Nacional de Salud

lo que aproxima la asistencia sanitaria lo más posible donde la población vive y trabaja y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria (Álvarez Sintés et al., 2022).

Uno de los principales retos derivados de la implementación de los sistemas de salud basados en la Atención Primaria de Salud, es la evaluación de los resultados de las actuaciones en términos de eficiencia y de cambios en la situación de salud de la población, con el fin de asegurar la calidad de los servicios. De esta manera, la evaluación se constituye como un componente fundamental de la gestión y potencial fuente de insumos para la mejora de los procesos en general y la calidad en particular (Rodríguez-Villamizar et al., 2016).

Es por ello, que el Ministerio de Salud Pública dedica esfuerzos y recursos para erradicar deficiencias aún presentes como: deterioro infraestructural de consultas, inestabilidad de los servicios, elevado tiempo de espera para recibir atención médica, insuficiente permanencia de los médicos y enfermeras en consultas, entre otros, en aras de mantener elevado el nivel de los servicios y satisfacer las necesidades de los pacientes. Se han establecido indicadores de evaluación en todos los niveles de atención, para diferentes servicios y programas, pero no para los consultorios médicos de la familia. (Rodríguez-Villamizar et al., 2016)

El análisis de los elementos anteriores nos motivó a plantearnos el siguiente problema científico: ¿Qué indicadores se incluirían en un instrumento para la evaluación de la calidad de los servicios médicos en los consultorios del médico y la enfermera de la familia?

Se realizó una Investigación en Sistemas y Servicios en Salud, descriptiva, transversal para realizar una propuesta de indicadores en la atención médica en los consultorios médicos de la familia del Policlínico "Martha Abreu", del municipio Santa Clara en el año 2021. El universo estuvo constituido por el total de los 33 consultorios médicos. Como método teórico para el ordenamiento del diseño se utilizó el enfoque sistémico, en sus tres componentes: estructura, proceso y resultado. Para dar salida a los objetivos, el estudio se realizó en 3 etapas

- Primera Etapa: caracterización de los consultorios.

Se confeccionó una guía de observación utilizando algunos aspectos de la Guía de evaluación para los servicios de los policlínicos y del Instrumento de certificación de los consultorios médicos,

establecidos por el Ministerio de Salud Pública, además de encuestas de satisfacción a los usuarios y a los prestadores de la atención médica.

- Segunda Etapa: diseño de criterios, indicadores y estándares.

Se realizó un grupo nominal para diseñar los criterios, indicadores y estándares a partir de la revisión de los documentos normativos y las propuestas de los miembros del equipo. En el enfoque sistémico, en sus tres dimensiones se analizaron los siguientes elementos:

Estructura: se analizó en cada consultorio los recursos humanos, los recursos materiales y el estado constructivo de los mismos

Proceso: Se evaluó la atención médica en cada consultorio mediante la auditoria médica de los documentos establecidos en el Programa del Médico y la Enfermera de la Familia, la observación concurrente del uso del método clínico y epidemiológico en la medicina familiar y la aplicación de una guía de observación.

Resultados: Se evaluó mediante la elaboración de indicadores de resultados.

En estos elementos del sistema se determinaron los criterios, indicadores y estándares para realizar la evaluación en cada consultorio.

- Tercera Etapa: Valoración por criterios de especialistas.

Los especialistas emitieron su opinión a través de la escala creada. Predominaron los consultorios con buenas condiciones estructurales y en estos se encontraron los prestadores de la atención médica que estaban satisfechos con la calidad de los servicios médicos prestados. El mayor número de los médicos ha permanecido en sus consultorios hasta cinco años y en estos se atienden los usuarios que no están satisfechos con la atención recibida. Se demostró que en los consultorios donde los prestadores de los servicios médicos estaban satisfechos, los usuarios no lo estaban. Se diseñó un instrumento para ser utilizado por los directivos de la Atención Primaria de Salud para evaluar la calidad de los servicios médicos en los consultorios, este fue validado por especialistas. Se recomienda aplicar el instrumento propuesto en la práctica.