

Mecanismos de calidad en la atención en instituciones de salud en la región caribe de Colombia en términos de seguridad y experiencia del paciente

Ana Milena Montes Cruz
Código estudiantil: 2021220523987

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:
Magíster en Auditoría y Sistemas de la Calidad en Servicios de Salud

Tutor:
Mayron Darío Arévalo Quintero

RESUMEN

El sistema de atención de salud es crucial para el bienestar de la sociedad, y su calidad es un factor determinante en la satisfacción y seguridad de los pacientes. En la Región Caribe de Colombia, este tema adquiere especial relevancia, pues afecta directamente a la experiencia de los usuarios y a la efectividad de los servicios prestados. En este contexto, surge la necesidad de evaluar y mejorar la calidad en la atención de salud, centrándose en la seguridad y la experiencia del paciente.

Históricamente, la atención en salud ha sido demandada por la humanidad, destacando la importancia de la humanización en la atención, el respeto a los derechos del paciente y la protección de su vida. La calidad percibida en la prestación de servicios de salud abarca varios aspectos, como la eficacia, eficiencia, seguridad, oportunidad, continuidad y accesibilidad. Además, la satisfacción del personal médico y de enfermería influye en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

En la Región Caribe de Colombia, la necesidad de adquirir servicios de salud con calidad y seguridad es un factor crucial, especialmente en instituciones públicas. Sin embargo, se identifican brechas en la calidad de la atención, especialmente en la

coordinación entre los diferentes niveles de atención y la comunicación entre proveedores de servicios de salud primaria y especializada.

La evaluación de la calidad en la atención de salud se ha convertido en una preocupación creciente en los últimos años, tanto desde la perspectiva de los profesionales como de los usuarios. Se destacan modelos como el de Donabedian y el de Parasuraman para medir la calidad percibida, reconociendo que los servicios de salud son una construcción social que demanda alternativas epistemológicas y metodológicas para su evaluación.

El problema de investigación se centra en la brecha de calidad en la atención de salud en la Región Caribe de Colombia, y cómo esto afecta el estado de salud y la seguridad de los pacientes. Se plantea la pregunta sobre los mecanismos de calidad que garanticen condiciones en términos de seguridad y experiencia del paciente en instituciones de salud. Para abordar este problema, se proponen objetivos específicos como identificar factores relacionados con la mejora de la calidad, analizar su comportamiento y asociarlos con la calidad percibida por los pacientes.

La justificación de la investigación radica en la importancia de evaluar la calidad de la atención en salud para garantizar estándares mínimos, identificar áreas de mejora y contribuir a la seguridad del paciente. Se destaca la relevancia de comparar la calidad entre proveedores públicos y privados para promover la equidad en el acceso a la atención en salud.

El elemento innovador de la investigación reside en la propuesta de mecanismos de calidad que potenciarán las capacidades de las instituciones de salud en la Región Caribe de Colombia. Estos mecanismos se basarán en el análisis de factores críticos y en conceptos teóricos sólidos, con el objetivo de garantizar el crecimiento y cumplimiento de las proyecciones del sector, generando valor para los propietarios de las empresas y los stakeholders involucrados.

En resumen, la investigación propone abordar la brecha de calidad en la atención de salud en la Región Caribe de Colombia mediante la identificación y aplicación de mecanismos de calidad centrados en la seguridad y experiencia del paciente. Esto se logrará a través de un enfoque integral que considere tanto factores endógenos como exógenos, con el objetivo de mejorar la calidad percibida por los usuarios y contribuir al fortalecimiento del sistema de salud en la región.

Palabras clave: Mecanismos de calidad, Indicadores, Calidad en la atención de salud, Seguridad del paciente, Experiencia de la atención.

ABSTRACT

The healthcare system is crucial for societal well-being, and its quality is a determining factor in patient satisfaction and safety. In the Caribbean Region of Colombia, this issue is particularly relevant as it directly affects user experience and the effectiveness of services provided. In this context, there is a need to assess and improve healthcare quality, focusing on patient safety and experience.

Historically, healthcare has been in demand by humanity, highlighting the importance of humanization in care, respect for patient rights, and protection of life. Perceived quality in healthcare provision encompasses various aspects such as efficacy, efficiency, safety, timeliness, continuity, and accessibility. Furthermore, the satisfaction of medical and nursing staff influences user perception of service quality.

In the Caribbean Region of Colombia, the need to acquire healthcare services with quality and safety is a crucial factor, especially in public institutions. However, gaps in healthcare quality are identified, particularly in coordination between different levels of care and communication between primary and specialized healthcare providers.

The evaluation of healthcare quality has become a growing concern in recent years, both from the perspective of professionals and users. Models such as Donabedian's and Parasuraman's are highlighted for measuring perceived quality, recognizing that healthcare services are a social construction that demands epistemological and methodological alternatives for evaluation.

The research problem focuses on the quality gap in healthcare in the Caribbean Region of Colombia, and how this affects patient health and safety. The question arises about the quality mechanisms that ensure conditions in terms of patient safety and experience in healthcare institutions. To address this problem, specific objectives are proposed, such as identifying factors related to quality improvement, analyzing their behavior, and associating them with perceived quality by patients.

The justification for the research lies in the importance of evaluating healthcare quality to ensure minimum standards, identify areas for improvement, and contribute to patient safety. The relevance of comparing quality between public and private providers is highlighted to promote equity in access to healthcare.

The innovative element of the research lies in the proposal of quality mechanisms that will enhance the capabilities of healthcare institutions in the Caribbean Region

of Colombia. These mechanisms will be based on the analysis of critical factors and solid theoretical concepts, with the aim of ensuring the growth and fulfillment of sector projections, generating value for business owners and stakeholders involved.

In summary, the research proposes addressing the quality gap in healthcare in the Caribbean Region of Colombia by identifying and applying quality mechanisms focused on patient safety and experience. This will be achieved through a comprehensive approach that considers both endogenous and exogenous factors, with the aim of improving perceived quality by users and contributing to the strengthening of the healthcare system in the region.

Key Words: quality mechanisms, indicators, healthcare quality, patient safety, care experience.

REFERENCIAS

1. Agudelo-Suárez, A. A., Alzate-Urrea, S., López-Vergel, F., López-Orozco, C., Espinosa-Herrera, É., Posada-López, A., & Meneses-Gómez, E. J. (2014). Barreras y facilitadores de acceso a los servicios de salud bucal para la población adulta mayor atendida en la red pública hospitalaria de Medellín, Colombia. *Revista gerencia y políticas de salud*, 13(27), 181-199.
2. Allen, T., & Henn, G. (2004). *The organization and architecture of innovation: Managing the flow of technology*. Burlington, USA: Butterworth-Heinemann.
3. Andrade Gallardo, A. (2020). *Fortalecimiento de la Gestión en Salud Pública en la Patagonia: Contribuciones para la generación de planes y programas en condiciones de salud de alta prevalencia de poblaciones en riesgo* (Doctoral dissertation, Universitat de Lleida).
4. Agüero de Trenqualye, M. J. (2017). *Salud mental y ciudadanía: la composición de un nosotros*.
5. Arias, F. (1999). *El proyecto de Investigación. Guía para su elaboración.*, Editorial Episteme, Caracas, 1999.
6. Arias, F. (2006). *El proyecto de investigaciones. Guía para la elaboración. Tercera Edición*. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
7. Calvo, J. L. (2000). Una caracterización de la innovación tecnológica en los sectores manufactureros españoles: Algunos datos. *Economía Industrial*, 331, 139-150.

8. Cano, S., Giraldo, A. y Forero, C. (2016). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín, Colombia. *Rev. Fac. Nac. Pública* 2016; 34(1): 48-53. DOI: 10.17533/udea.rfnsp.v34n1a06
9. Cortés, J. (2010). Arquitectura Empresarial. Una visión general. En: *Revista de Ingenierías*. Universidad de Medellín, 9(16), 110-111. ISSN 1692-3324.
10. Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(1), 35-42.
11. Del Carpio Gallegos, J. F. (2019). Innovación en empresas de menor intensidad tecnológica ¿Contribuyen los “innovadores olvidados” a la riqueza de las economías emergentes? El caso de la industria peruana de manufactura (Doctoral dissertation, Universitat Ramon Llull).
12. Deming, W. E. (2010). William Edwards Deming. Retrieved April, 7, 2010.
13. Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36.
14. Figueroa Uribe, A. F., & Hernández Ramírez, J. (2021). Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 169-178.
15. Gómez-Rojas, J. P. (2015). Las competencias profesionales. *Revista mexicana de anestesiología*, 38(1), 49-55.
16. Greppi, A. (2012). Eficacia. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (3), 150-159.
17. Grupo Banco Mundial. (2019). Evaluación Externa de la Calidad de la Atención en el Sector Salud en Colombia. Informe No: AUS0000853.
18. Hernández, H. (2017). Sistemas de gestión integrados en el sector salud para la optimización de la calidad en el departamento del atlántico. *Dictamen Libre*, (20), 99–106.
19. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de investigación. México: Mc
20. Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación. Guía para la comprensión holística de la ciencia (4a ed.). Bogotá-Caracas: Ediciones Quirón.

21. Manrique Abril, F. (2022). Calidad del cuidado por niveles de atención y características demográficas de los usuarios en los hospitales de Boyacá y Bogotá Colombia.
22. Martínez, R. (2011). Modelos para la implementación de la gestión de la calidad total en las pymes latinoamericanas. *Gestión y Gerencia*, 5(1), 68-86.
23. Martins, F., y Palella, S. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. FEDUPEL. Caracas. Venezuela.
24. Medina Ruiz, L. Z., Rosas Mosquera, Y., & Castro Bejarano, J. A. (2013). Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de salud (SOGCS) en su componente “sistema único de Acreditación” en Colombia, comparación con el modelo Chileno. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: Link de referencia.
25. Mejía-Mejía, A., Sánchez-Gandur, A. F., & Tamayo-Ramírez, J. C. (2007). Equidad en el acceso a servicios de salud en Antioquia, Colombia. *Revista de salud pública*, 9(1), 26-38.
26. Ministerio de Salud y Protección Social. (2016) Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS). Plan Estratégico 2016-2021. Ministerio de Salud y Protección Social. Disponible en: Link de referencia.