

Criterios y métodos de evaluación de la calidad asistencial

Donabedian A. The quality of medical care. *Science* 1978;200:856-64

La calidad de la atención médica se enfrenta a un panorama de indefiniciones conceptuales, de carencias metodológicas e incluso de resistencias abiertas. Los intentos por evaluar dicha calidad se han enfrentado a estructuras de poder gremial sustentadas en recursos y mitos como la ignorancia del público en relación a los procesos mórbidos y su incapacidad para definir sus necesidades.

La mayor parte de las evaluaciones de la atención médica se ha limitado a un recuento de las acciones emprendidas, sin plantear su efecto sobre la salud ni la medida en que satisfacen las necesidades de los pacientes. En el fondo de estas omisiones subyace el asunto de la calidad.

El artículo empieza con la definición y los criterios de la calidad. Donabedian define la calidad como "una adecuación precisa de la atención a las necesidades particulares de cada caso", con una evidente implicación para los servicios colectivos. A lo largo del artículo aparece una reiterada preocupación por una real democratización de la calidad de la atención, vista en términos de su aportación a la duración y a la calidad de la vida.

La segunda parte del artículo emprende una revisión completa de los métodos de evaluación de la calidad de la atención de la cual destacan los hallazgos de las fallas en el sistema de atención médica. Adicionalmente, Donabedian se aboca a una tarea original de ordenación y clasificación de dichos métodos.

La última sección explica el contexto del monitoreo de la calidad en un país industrializado: los Estados Unidos. El análisis de Donabedian sobre los tipos de fuerzas que llegan a producir una intervención gubernamental en la monitorización de una

atención en su mayor parte privada reviste, sin duda, un interés general. Será conveniente observar la evolución de ese experimento, representado por las "Organizaciones para la Revisión de las Normas Profesionales".

Enfrentados aún a vastas carencias cuantitativas, muchos países han soslayado la cuestión de la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, ya es tiempo de cuestionarse no solamente por la cantidad sino por el tipo y calidad de servicios que se necesitan. La ampliación de los servicios se ha realizado principalmente sobre la base de un modelo de atención que restringe sus fundamentos teóricos al las dimensiones biológicas e individuales, olvidando el panorama epidemiológico, las necesidades y las demandas explícitas de la mayoría de la población.

Por ello, el análisis del problema de la calidad debe empezar con una definición del modelo de atención que se ajuste a las necesidades de salud, para proseguir con la determinación precisa de normas de calidad. El acceso franco a la atención es un componente de la calidad de la vida, por lo que será necesario garantizar la calidad de la misma.

El artículo de Avedis Donabedian ofrece los elementos para emprender una profunda reflexión a este respecto. En él podrá encontrarse, esa doble dimensión enriquecedora del estado del arte y de la sistematización estimulante en tanto integra una lectura profunda capaz de descubrir lo que permanece implícito.

Julio Frenk
Secretario de Salud. México