

Estructura, proceso y resultado de la atención sanitaria

Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Mem Fund Q* 1966;44:166-203

Este artículo constituye uno de los hitos en la historia de la evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria, introduciendo una de las primeras definiciones de *proceso asistencial*, como un continuo que desagrega en: estructura, proceso y resultado¹. A lo largo del trabajo el Profesor Donabedian describe de forma detallada y ampliamente documentada los métodos utilizados para estimar el grado de calidad de la asistencia sanitaria, proponiendo algunas recomendaciones para el futuro.

El autor se centra casi exclusivamente en la interacción médico paciente para la evaluación de procesos de asistencia sanitaria, a través del análisis pormenorizado de los trabajos de Sheps, Peterson y Lerder, en los que encuentra los fines de la evaluación, los problemas de definición, los criterios y patrones, los sistemas de medida, la fiabilidad de las evaluaciones cualitativas y los índices de calidad, así como la necesidad de definición del episodio de atención del paciente y de la utilización de métodos válidos y fiables para la medida y evaluación de la asistencia sanitaria, basados en definiciones y criterios objetivos.

En cuanto a las definiciones de calidad el Profesor Donabedian establece cómo dependerá el método y el enfoque para su evaluación de las dimensiones y los criterios que se elijan.

¿Qué se debe evaluar? El autor analiza las ventajas de la utilización de resultados como indicadores de calidad de los procesos, al aportar datos concretos, planteando el problema de la fiabilidad de los resultados. En cuanto a la estructura, considera que aunque puede abarcar procesos administrativos de distinta índole, la evaluación así entendida se basaría en la adecuación de las instalaciones y equipos, la idoneidad del personal médico y su organización, la estructura y organización administrativa, etc. El Prof. Donabedian procura aclarar que este análisis de proceso y resultados no significa una separación entre medios y fines, sino una "cadena ininterrumpida de medios antecedentes, seguida de fines intermedios los que, a su vez, son medios para otros fines"; estableciendo así una de las primeras definiciones de proceso asistencial como un continuo.

Considera importante la selección uniforme de aspectos significativos de la atención: cómo se cumplen las tareas en ciertas situaciones clínicas; distinguiendo entre la evaluación de la atención realmente provista y la capacidad de proporcionarla, planteando ya entonces el problema de la variabilidad de la práctica médica y su medida.

En cuanto a las fuentes de información, analiza como el enfoque adoptado determina el método para recoger la información requerida. Sin embargo el autor considera que las cuatro fuentes de información más importantes son: 1. las *historias clínicas* señalando las limitaciones propias de la información que contiene, y que entonces prácticamente solo se utilizaban

para evaluar la atención hospitalaria; 2. *la observación directa por un colega cualificado*; 3. *el enfoque sociométrico*: cuando los médicos buscan atención para ellos y sus familias expresan con sentido crítico opiniones válidas sobre la capacidad de sus colegas de brindar atención de alta calidad; y 4. *el método autorreferencial*: la evaluación que los propios profesionales realizan para juzgar la eficiencia de las organizaciones en las que trabajan.

En cuanto a los patrones de medida, el autor establece dos tipos en función del fin de la evaluación: empíricos y normativos. Considera que cuanto más generales sean los patrones, más dependerán de la interpretación del evaluador. Así mismo analiza los problemas que presentan las distintas escalas de medición aunque, en opinión del Profesor Donabedian, el principal radica en la forma de ponderación de los distintos elementos en el total.

Analiza igualmente validez y fiabilidad: el principal mecanismo para lograr un mayor grado de fiabilidad es la especificación detallada de criterios, patrones y procedimientos empleados para evaluar la atención. Analizando también los problemas derivados de los sesgos de observación. Aunque el Profesor Donabedian considera indudable la relación entre la estructura y el proceso, la complejidad y ambigüedad de las relaciones depende de la gran variedad de factores que intervienen.

A lo largo de todo el trabajo, el autor analiza los diversos enfoques y métodos empleados para evaluar la calidad de la atención médica, señalando una serie de aspectos que merecen consideración, por los problemas que se derivan de ellos. Le parece que se dedica un gran esfuerzo a la formulación de criterios y patrones que presuntamente den estabilidad y uniformidad a cualquier juicio emitido sobre la calidad, y sin embargo, este presunto efecto no se ha demostrado empíricamente.

Aunque el Profesor Donabedian en este artículo se centra casi exclusivamente en la interacción médico paciente en la evaluación de la asistencia sanitaria, plantea la necesidad de búsqueda de formas fáciles de medir un fenómeno tan complejo como la atención médica lo cual podría ser un sueño imposible, aún sin resolver completamente casi cuatro décadas después.

Bibliografía

1. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly* 1966;44:166-203.

Susana Lorenzo
Fundación Hospital Alcorcón