

ENTREVISTA

¿Cómo se inició su interés por la calidad asistencial?

Yo estudié Medicina en la Universidad Americana de Beirut (Líbano), la ciudad en que nació. Después ejercí la profesión durante algunos años en Jerusalén. En aquellos años la situación en Oriente Medio era muy difícil para las personas que como yo eran de origen armenio, así es que me trasladé a vivir a los Estados Unidos. Una vez allí, empecé a especializarme en Salud Pública en la Escuela de Harvard. En aquellos tiempos yo era un estudiante relativamente mayor, de unos 35 años. Durante mis estudios escribí un trabajo sobre calidad asistencial para mi profesor Franz Goldmann. Después de mi graduación entré a formar parte de un equipo de investigación, liderado por Leonard Rosenfeld, que trabajaba sobre la demanda de la atención sanitaria en el área de Bastan.

Uno de los estudios dirigidos por el Dr. Rosenfeld comparaba la calidad de la atención en diferentes hospitales. A pesar de que yo no estaba directamente involucrado en este estudio, tuve la oportunidad de observar y aprender lo que estaban haciendo. Este fue el motivo por el que algunos años después, al principio de mi incorporación a la Universidad de Michigan, el Dr. Rosenfeld me sugirió a mí como la persona que podría escribir un artículo de revisión sobre la literatura de evaluación de calidad. Este artículo era parte de un grupo de trabajos encargados a varios autores por una agencia del Gobierno.

En aquella época, la bibliografía sobre temas de calidad era bastante limitada, lo que me permitió leer casi todos los artículos publicados y hacer una ficha de cada uno de ellos. Al intentar clasificar los artículos me di cuenta de que existía una estructura que permitía organizar todo el "saber" que había hasta el momento en los temas de calidad. Sin embargo, yo estaba bastante inseguro de

que el artículo fuera un éxito por [o que lo mandé con ciertas disculpas. Pero la persona que lo recibió dijo: "chico, has escrito un clásico". Como ustedes saben, el artículo "Evaluating the quality of medical care" (Milbank Mem Fund Q 1966;44: 166-206) se publicó en el año 1966.

En un principio no pareció que hubiera acertado. El artículo fue ignorado durante 10 años, pero más tarde, ha sido uno de los más citados en nuestro campo y en el área de Salud Pública.

Al releerlo, siempre me ha sorprendido que estuvieran apuntados casi todos los temas que posteriormente he ido desarrollando en mi vida profesional; quizás queden fuera los temas de relación calidad-coste y las medidas de evaluación de resultados.

¿Cuáles cree usted que han sido, posteriormente, las contribuciones teóricas más significativas en el área de evaluación de la calidad en los últimos años?

Creo que se pueden señalar diversos aspectos. En primer lugar, a nivel metodológico, las técnicas que mejoran [a priorización y la formulación de criterios: la técnica nominal de grupo (Delbecq), el método Delphi, el desarrollo de la metodología de consenso, etc., han representado un avance muy significativo en metodología de la evaluación de la calidad.

También hay que comentar que el desarrollo del sistema de análisis de decisiones clínicas ha contribuido de forma definitiva a identificar de forma más definitiva las características óptimas de la atención técnica pero que puedan ser

incorporadas a los criterios y standards de garantía de calidad.

A nivel de otros ámbitos, es importante destacar el desarrollo de lo desarrollado de los análisis coste-beneficio, de las medidas del estado de salud, sobre todo de los métodos que permiten evaluar las preferencias de los pacientes ante determinados resultados clínicos que han constituido un factor fundamental en la actual prioridad hacia la valoración de los resultados. Otro aspecto importante ha sido, sin duda, el crecimiento de los métodos de estandarización y agrupación del case-mix. Estos métodos, además de ser útiles para la gestión y financiación de centros, son útiles para evaluar la calidad ya que hacen posible comparaciones más precisas y válidas de [os resultados de la asistencia en diferentes centros.

¿Qué aspectos cree usted que son importantes desarrollar en el futuro?

Hay muchos. En primer lugar, yo recomendaría profundizar en los temas de efectividad de los programas de calidad y su organización, comparando los resultados de los diferentes tipos de programas de mejora de la calidad y su incidencia en la práctica clínica. En segundo lugar, se han de mejorar los conocimientos sobre el cambio organizativo y los métodos para incidir en el comportamiento de los profesionales. Otro aspecto que me parece importantísimo es generalizar una visión más global de los temas de calidad que esté básicamente enfocada a los temas de preferencia del paciente, pero que integre la valoración de la sociedad frente a los valores personales del paciente, armonice los temas de proceso y resultado, integre los diferentes ámbitos de atención (asistencia primaria, hospitalaria, centros socio-sanitarios) y se prolongue de forma longitudinal durante las diferentes fases de la vida del paciente. También faltará hacer compatible el aspecto de participación

de los profesionales con un enfoque más centrado en la gestión y la valoración de calidad por organismos externos, con la valoración interna de las instituciones. Mi opinión es que es necesario un importante debate y un gran esfuerzo de investigación y reflexión para llegar a un acuerdo de quién hace qué en el ámbito de la calidad, evitando duplicaciones y una presión innecesaria sobre los clínicos. Como se puede ver hay trabajo para todos si nos decidimos a avanzar en esta dirección.

Para acabar, ¿qué siente ante las demandas que le llegan de todo el mundo para que vaya a dar clases?

Generalmente mi reacción es positiva. Me gusta explicar personalmente los conceptos a los alumnos y también me gusta viajar. En el Reino Unido y en España me siento como en casa. Con España tengo, además, un lazo afectivo e intelectual: creo que su historia y literatura son únicas y, ahora, con la creación de la Fundación que lleva mi nombre con sede en Barcelona, me siento aún más identificado con este país. Últimamente, no obstante, he viajado mucho, gracias a los amigos europeos y, de momento, me he propuesto pasar una temporada más tranquila en mi casa para tener tiempo de editar y publicar mis lecciones.