



ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD



SUBCOMITÉ DE PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DEL COMITÉ EJECUTIVO

31.ª sesión, 23 y 24 de noviembre de 1998

Punto 7 del orden del día provisional

SPP31/7 (Esp.)
15 octubre 1998
ORIGINAL: ESPAÑOL

**PROGRAMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD
DE LA ATENCIÓN DE SALUD**

ÍNDICE

Página

1. Antecedentes y justificación de la acción de la OPS/OMS en el desarrollo de los programas de garantía de calidad de atención de salud en el marco de los procesos de reforma sectorial en los países de las Américas	3
2. Conceptualización moderna de calidad de la atención en salud, de su mejoramiento continuo y de los programas para garantizarla. Implicaciones para la cooperación técnica de OPS en este campo.....	4
3. Experiencias nacionales y principales tendencias regionales en materia de programas de garantía de calidad de atención de los servicios de salud	6
3.1 Argentina.....	6
3.2 Cuba.....	7
3.3 Chile.....	8
3.4 Jamaica.....	9
4. Líneas de acción propuestas para el programa de cooperación técnica estratégica.	11
4.1 Nivel regional	11
4.1.1 Estrategias generales.....	11
4.1.2 Estrategias en la educación de personal de salud	12
4.1.3 Estrategias en la investigación.....	13
4.2 Nivel de país.....	13
4.2.1 Estrategias generales.....	13
4.2.2 Estrategias en la educación del personal de salud.....	14
4.2.3 Estrategias en la investigación.....	14
5. Alianzas estratégicas y mecanismos de coordinación con otras instituciones	15
5.1 Nivel regional	15
5.2 Nivel de país.....	15
6. Desafíos para la implementación de acciones futuras	17

1. Antecedentes y justificación de la acción de la OPS en el desarrollo de los programas de garantía de calidad de atención de salud en el marco de los procesos de reforma sectorial en los países de las Américas

La salud de las poblaciones ha sido uno de los asuntos más importantes para los Gobiernos desde hace mucho años, dedicándose importantes recursos del Estado a la atención de los problemas y la prevención de las enfermedades.

A pesar de los esfuerzos realizados—tanto por los gobiernos como por la empresa privada—en algunos países, aún persiste la insatisfacción de los prestadores y de los usuarios por la calidad de los servicios que reciben.

Los procesos de globalización y de reforma del Estado han exigido a los políticos y autoridades sanitarias buscar cómo darle respuesta a las demandas de los usuarios, que día a día se tornan más informados y más exigentes.

Estas exigencias de los ciudadanos se traducen en la búsqueda de servicios más eficientes. A su vez, los encargados de la prestación de los servicios buscan una reducción de los costos, la que no se podrá lograr con servicios de mala calidad y costos agregados por la ineficiencia en la prestación de dichos servicios. Es también de vital importancia, que el personal de salud que forma parte de ese equipo se sienta satisfecho con dicha búsqueda.

El sector salud en todos los países deberá precisar sus rumbos y, ligado a esto, desarrollar mecanismos de control y evaluación que le permitan avanzar al nuevo siglo. Uno de los desafíos más importantes que enfrentan los gobiernos para llevar adelante los procesos de reforma del sector, es reducir las inequidades en salud, que se traducen, generalmente en acceso inequitativo a los servicios y en una distribución desigual en la calidad de los mismos.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) tiene el mandato señalado en las Orientaciones Estratégicas y Programáticas, de apoyar a los países en sus esfuerzos para reducir, dentro del marco de la prestación de los servicios, toda forma de inequidad, ya sea socioantropológica, de género o ligada a la capacidad económica de los usuarios.

Cerrar esa brecha de inequidad es la meta de los gobiernos y de los organismos internacionales; corregir esa situación desigual de la calidad de los servicios, que se transforma en situaciones de imposibilidad de acceso, escasa resolución de problemas, aumento de los costos, y poca oportunidad.

La garantía de la calidad de los servicios es fundamental dentro de los procesos de reforma del sector, primero para lograr la satisfacción del usuario externo, pero también

como una estrategia para motivar al usuario interno. Debe contarse con información adecuada y debe concebirse dentro de una estrategia de trabajo en equipo.

El que en el pasado los programas de desarrollo de la calidad de los servicios se hayan centrado dentro de las paredes del hospital ha limitado en mucho el avance y los logros que en materia de salud los países han logrado. Sin duda que la carencia de una definición clara del concepto de calidad, tanto en el ámbito de los países como de las organizaciones de apoyo, donde se deje claro que calidad no es lo mismo que cantidad, ha sido una gran limitante hasta ahora. Igualmente, la falta de incentivos que promuevan esa calidad deseada, así como la carencia de estándares y de indicadores, ha sido otro factor que ha anclado el mejoramiento de los servicios.

Si bien es cierto que en el pasado los factores limitantes han jugado el papel más importante, la actitud exigente del usuario actual hace que sea imperioso para los gobiernos buscar la forma de desarrollar programas que lleven al mejoramiento de la calidad de los servicios en forma continua, orientados no sólo a las condiciones estructurales de los servicios sino también al proceso de atención a la salud y, sobre todo, a los resultados que el mismo genera.

Para los organismos internacionales el participar en esta acción significa acompañar a los países en sus procesos de reforma con programas de mejoramiento de la calidad de los servicios; y que contribuyan con los ministerios de salud a ejercer su rol rector para atender los problemas de salud de todos los grupos, logrando así un mayor impacto a un menor costo. Todo esto requiere de un liderazgo por parte de los ministerios de salud, que la OPS pueda ayudar a fortalecer.

Durante la Reunión Regional sobre Programas de Garantía de Calidad de los Servicios de Salud en el Marco de las Reformas Sectoriales, realizada del 17 al 19 de noviembre de 1997 en Argentina, se estableció como una actividad vital de la OPS el apoyo que debe darle a los programas de garantía de calidad de los servicios, dentro de los procesos de reforma sectorial en los países. A continuación se revisará someramente el tema, y se anotan las acciones que la OPS podrá realizar.

2. Conceptualización moderna de calidad de la atención en salud, de su mejoramiento continuo y de los programas para garantizarla. Implicaciones para la cooperación técnica de OPS en este campo

La calidad es el conjunto de características de los bienes y servicios que logran satisfacer las necesidades y expectativas, tanto del usuario como de la comunidad y también del trabajador en salud, que presta sus servicios dentro del equipo de atención.

La calidad de la atención tiene una dimensión técnica, para resolver o prevenir el problema de salud del paciente, una dimensión que se establece entre el que presta los servicios y quien lo recibe, y otra dimensión que está dada por los elementos del ambiente externo.

Un programa de mejoramiento de la calidad va menos dirigido a las estructuras y más al proceso y sus resultados, lográndose una mayor efectividad de los servicios. Estos programas de garantía de calidad deben tener sustentabilidad política, debiendo estar involucrado el más alto nivel político en su preparación y en la evaluación de los programas.

Se debe contar con legislación clara, que facilite la implementación y el mantenimiento de los programas. También deben tener sustentabilidad económica, porque se trata de inversiones a largo plazo que permitirán optimizar los recursos que se utilicen.

Estos programas deberán tener una amplia participación de todos los sectores públicos, privados, universidades, grupos comunitarios y colegios profesionales, entre otros.

El papel que deberá jugar la cooperación técnica de la OPS en el ámbito de país, será ayudar a las autoridades a asegurar un buen uso de los recursos, tanto humanos como financieros y asegurar los resultados de la prestación de los servicios.

La OPS deberá colaborar a que se busque un consenso sobre el tema, se investigue, se genere inteligencia sobre el asunto, se permita una transmisión eficaz del conocimiento y preste su apoyo para que los países desarrollen capacidad técnica para responder a las necesidades de los usuarios, utilizando los conceptos previamente definidos y las estrategias que correspondan.

En el ámbito regional, la OPS deberá buscar alianzas con otras organizaciones para procurar fortalecer las acciones en este campo, igualmente, adecuará sus estrategias para atender los retos que enfrentan los países. Esto implicará su propia modernización para atender los retos de los países en este campo.

En el marco de esa estrategia, la OPS deberá movilizar recursos humanos, técnicos y financieros para apoyar el desarrollo de programas de garantía de calidad en los países. Desarrollará proyectos integrales para apoyar a los países en la transmisión de conocimientos y en el desarrollo de capacidades técnicas institucionales. Pondrá a disposición de los países una lista de expertos y procurará el desarrollo de las capacidades del personal de los países para apoyar los programas de la Región.

En síntesis, las áreas críticas de los procesos de garantía de calidad, donde se podrían centrar los esfuerzos en los países son las siguientes:

- el rol del Estado como garante de la calidad de la atención a la salud, dentro de los procesos de reforma sectorial;
- el usuario y la población como participantes activos de estos procesos;
- la calidad y normalización de los servicios para lograr la eficiencia;
- la calidad y evaluación de los servicios y de las tecnologías utilizadas;
- la calidad, indicadores y estándares de garantía de calidad;
- la calidad y el funcionario de salud y los incentivos para su desempeño;
- las formas de pago a prestadores de servicios como instrumento de inducción de calidad.

El esfuerzo conjunto sobre estas áreas permitirá a los países mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios de salud.

3. Experiencias nacionales y principales tendencias regionales en materia de programas de garantía de calidad de atención de los servicios de salud

Son varios los países que están trabajando para desarrollar programas de garantía de calidad de los servicios de salud.

A continuación se describen las experiencias en Argentina, Chile, Cuba y Jamaica. Sin olvidar que Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Nicaragua y Trinidad y Tobago, entre otros, también están desarrollando sus propias iniciativas en este campo.

3.1 *Argentina*

El Programa Nacional de Garantía de la Atención Médica (PNGCAM) se desarrolló en los últimos años con el fin de dar una respuesta sistémica a una de las principales estrategias de la reforma del sector salud, la de mejorar la accesibilidad, eficiencia y calidad de los servicios de salud. El PNGCAM es el componente central del proceso de reforma sectorial, es un conjunto de orientaciones estratégicas y prioritarias destinadas a dar una respuesta global a los problemas de la atención médica. Su objetivo principal es normalizar la atención médica, asumiendo el Estado un rol protagónico e irrenunciable de garantizar la salud de la población, contribuyendo a:

- a) la eficacia, eficiencia y calidad del sistema;
- b) el uso racional de los recursos;
- c) el fortalecimiento institucional del sector;
- d) el proceso de transformación del modelo de atención;
- e) la accesibilidad, solidaridad y equidad;
- f) la educación médica;
- g) la capacitación en servicios, y
- h) la limitación al litigio excesivo con relación a la mala práctica profesional.

El PNGCAM es obligatorio para los Hospitales Públicos de Autogestión, para las obras sociales y para las instituciones que se adhieran al sistema. Promueve la normalización centralizada, la descentralización operativa, la programación y adecuación local, la participación institucional y la articulación, y la complementación de la red asistencial.

El Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social asesora para la elaboración, implementación y desarrollo de normas; realiza seminarios en el interior del país para difundir el programa, y crear los comités necesarios para llevar a cabo el programa .

3.2 Cuba

La política de la garantía de calidad de la atención de salud tiene su fundamento en los principios orientadores del Estado y en el del Sistema Nacional de Salud (SNS). El desarrollo de la calidad de la atención de salud comprende:

- la evolución histórica que va de un modelo de atención ambulatoria a una policlínica integral, se extiende a la medicina comunitaria, y termina en el actual sistema nacional de salud—basado en el médico y la enfermera de familia—cuya visión de red se proyecta en la policlínica y en el hospital;
- la implementación de un programa intenso de formación de recursos humanos;
- la creación de institutos de investigación y una fuerte vinculación con la Universidad;

- la introducción de epidemiología avanzada, clínica y social, y el desarrollo de manuales de procedimientos técnicos y protocolos de atención, que permitan intervenciones más eficientes y efectivas basadas en conocimientos de mayor aceptación universal;
- el control y la evaluación de la atención de salud que realizan los comités hospitalarios, mediante inspecciones y supervisiones que se extienden hasta los centros asistenciales ambulatorios;
- el mejoramiento de la auditoría médica hospitalaria;
- la aplicación de sistemas de control de costos;
- la implantación del programa nacional de prevención y control de infección hospitalaria;
- el control y evaluación de la calidad de la atención, mediante el análisis de procesos y resultados junto con la población;
- el concepto de población “sujeto” de las actividades de salud (satisfacción de los usuarios);
- la relevancia de la creatividad local para que, con pocos recursos, se mantenga la calidad y se mejoren los indicadores.

Además, se desarrollan los programas nacionales de medicamentos y se pone énfasis en la capacitación de recursos humanos.

3.3 Chile

En este país, la reforma del sector salud busca equidad, descentralización, participación y satisfacción del usuario (la población). Su visión de futuro tiene cinco líneas de trabajo:

- perfeccionamiento del sistema mixto de salud;
- sistema público predominante en el ámbito de los seguros, de la provisión y del gasto, fortaleciendo su rol regulador a partir de la separación de funciones;
- equidad, descentralización, participación social y satisfacción de los usuarios;

- modelo de atención que fortalece la red asistencial y la promoción de la salud;
- compromisos de gestión.

El programa de evaluación y mejoramiento de la calidad de la atención a partir de 1997 asume las funciones de programa de calidad y rol regulador, y tiene como objetivo el mejoramiento de la calidad de la atención entre los planificadores y ejecutores de la red asistencial, así como asignar responsabilidades por estas acciones.

Chile ha logrado integrar al sistema nacional de servicios de salud a las universidades, a las sociedades científicas y a los colegios profesionales.

Entre las lecciones más importantes del proceso se puede destacar:

- el desarrollo de un estilo de capacitación democrático, horizontal y participativo, que promueve la creatividad y facilita la obtención de productos inmediatos;
- la construcción de una propuesta apropiada para la realidad local y con material docente ad hoc;
- la disponibilidad de asesoría y aseguramiento programado;
- la construcción de espacios para armonizar la excelencia técnica, con el respeto por las personas y el mejor uso de los recursos.

3.4 *Jamaica*

El Programa de Garantía de Calidad (PGC) de Jamaica tiene un sistema mixto, público/privado. La reforma del sector salud pretende separar las funciones de política de la provisión, descentralizar los servicios de salud, eliminar las estructuras administrativas paralelas; incrementar la rendición de cuentas; responder mejor a las enfermedades emergentes; mejorar la gestión, y lograr cambios sustanciales en la calidad de los servicios. El PGC es conducido por el Ministerio de Salud, por la División de Estándares y Regulación, con atribuciones sobre el sector público y privado, la cual define los estándares mínimos legalmente requeridos para prestar servicios médico-legales; para monitorear los consejos de profesionales; las autoridades sanitarias y de pesticidas; la industria farmacéutica, y los laboratorios clínicos. Por otra parte, la División de Desarrollo de Programas y Coordinación está encargada del mejoramiento continuo de la calidad en las áreas de salud familiar, salud reproductiva, salud mental y abusos de sustancias, manejo de emergencias y desastres, entre otras. Asimismo, disemina documentos para instalar la medicina basada en evidencias (desarrollo de manuales de procedimientos y protocolos de atención hospitalaria).

En resumen, estas y otras experiencias indican que las tendencias regionales están basadas en conceptos y estrategias importantes en el proceso de calidad, entre ellos:

- el mejoramiento continuo y la calidad total que pueden ser considerados como estrategia única;
- la reingeniería que es el diseño de procesos innovadores que modifican radicalmente la forma de producción de un bien o el otorgamiento de un servicio, y que se apoya en la filosofía y “herramientas” de la calidad total/mejora continua;
- la búsqueda de las mejores prácticas o “Benchmarking”.

En los servicios de salud el proceso de calidad se ha desarrollado mediante la comparación de estándares cuantitativos de desempeño en calidad y eficiencia (EUA). En América Latina y el Caribe se ha llevado a cabo mediante una dimensión interpersonal de calidad (México).

Es posible identificar, por lo menos, cinco tendencias regionales que resumen la evolución de esta materia:

- *la medición y la demostración*: cada vez es más importante medir el desempeño y ser capaces de proporcionar evidencias para demostrarlo, especialmente, como consecuencia de la consolidación de la mezcla público/privada; de la presión de la población y por la contención de costos. Requiere contar con adecuados sistemas de información, con indicadores y estándares;
- *la evolución hacia la garantía de calidad*: es necesario garantizar a la población los mayores beneficios y los menores riesgos y ello se logra con estrategias integradas y no con acciones aisladas;
- *la combinación de estrategias de gestión de calidad*: el mejoramiento continuo es uno de los estándares exigidos por la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención a la Salud (CCOAS) y la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHO), tanto en Estados Unidos de América como en Canadá. En realidad, se sabe que se ha demostrado regionalmente que: una sola estrategia no es suficiente y que ninguna es intrínsecamente mejor que otra;
- *los procesos y los resultados orientados a los clientes*: hoy es evidente que es necesario orientarse a los procesos y resultados como consecuencia del énfasis en el cliente y de involucrar a la población en las estrategias de gestión de la calidad;

- *de los hospitales a los sistemas*: el énfasis cambia de los establecimientos hacia la red asistencial. Existen pruebas de que el hospital tradicional cambia como consecuencia de la tecnología y de los altos costos. Ello ha implicado disminuir el número de camas y orientarse hacia los servicios ambulatorios, de corta estancia o proporcionados en el hogar. El enfoque de calidad debe incluir también la prevención y la atención al medio ambiente.

En las experiencias regionales se puede constatar que es necesario el apoyo de los países vecinos y de las agencias de cooperación internacional. En la preparación de los manuales y la discusión de los estándares e indicadores de evaluación se debe incluir al sector privado, la comunidad, las asociaciones de profesionales, las universidades y las agencias. El mejoramiento continuo de la calidad y la equidad deben ser comprendidos como desafíos permanentes.

4. Líneas de acción propuestas para el programa de cooperación técnica estratégica

La OPS deberá asumir el rol de un eficiente agente catalizador en este campo —estratégicamente entrelazado con los procesos de reforma sectorial vigentes— que implica desarrollar acciones en varias áreas, siempre dentro de una acción conjunta con los otros actores que se interesan por esta iniciativa. Estas acciones, tanto en el nivel regional como en el nivel local, se procesarán y fomentarán para que los países cumplan su papel regulador mediante la elaboración y ejecución de programas de garantía de calidad.

4.1 Nivel regional

4.1.1 Estrategias generales

- La OPS promoverá el desarrollo de políticas tanto en el nivel de la Región, como de los países, para que se incluya el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios, dentro de los procesos actuales de reforma, como una estrategia para mejorar los servicios.
- La OPS apoyará los procesos de reforma para que se desarrollen indicadores de resultado, y para la correcta evaluación de los servicios, como un aspecto novedoso que facilitará el mejoramiento continuo de la calidad. Estos indicadores deberán ser tanto cualitativos como cuantitativos, debiendo también contarse los estándares respectivos.
- La OPS podrá abocarse al establecimiento de un centro de información y análisis regional (Clearinghouse) que sea de utilidad tanto para los prestadores, como para

los usuarios, que contenga las experiencias que están ya en funcionamiento así como las que están aún en desarrollo.

- Para la implementación de estos procesos de garantía de la calidad, es necesario contar con normas técnicas y programas de incentivos que la OPS puede colaborar para desarrollar.
- Se debe fomentar y apoyar a los países para que se realice la evaluación de las tecnologías en salud actualmente en operación, incorporando conceptos de calidad de la gestión, así como la eliminación de las inequidades existentes.
- Es necesario que se incentive el desarrollo y se propongan nuevas formas de pago a los prestadores de servicios, que incluyan criterios de calidad, así como incentivos y estándares para su evaluación, dentro del marco del rol regulador que le compete a los ministerios de salud.
- La acreditación de los sistemas y establecimientos de salud es una acción fundamental dentro de un proceso de garantía de calidad, por ello es necesario que se apoye el desarrollo de estrategias que garanticen que esta tarea se realice en forma eficiente, y que se complemente con la evaluación posterior.
- El apoyo que dé la OPS para el intercambio de experiencias entre países será de gran provecho en el avance de este proceso.
- La OPS podrá buscar alianzas con otros organismos, para apoyar el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud tanto para el nivel hospitalario como en los establecimientos de primer nivel de atención.

4.1.2 *Estrategias en la educación de personal de salud*

- Es fundamental que se apoye el desarrollo de los procesos de garantía de calidad con programas de educación continua sobre mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los servicios, para todo el personal de la red de establecimientos.
- La elaboración de mecanismos y estándares para medir la calidad de los programas educativos se convierte entonces, en un aspecto medular al que se deberá dar apoyo mediante actividades con asesoría de expertos y participación del personal de salud.
- Es necesario servir de facilitadores para la coordinación con universidades de la Región para el aprovechamiento de los programas de educación sobre calidad de los servicios.

4.1.3 *Estrategias en la investigación*

- Es importante que se brinde apoyo internacional para que se estudien y se difundan los resultados de los proyectos de garantía de calidad que están en operación y, si fuera necesario, se propongan acciones correctivas.
- La OPS podrá colaborar para que se desarrollen planes piloto de mejoramiento continuo de la calidad en diferentes establecimientos de servicio dentro de las redes de los países.

4.2 *Nivel de país*

4.2.1 *Estrategias generales*

- La OPS podrá desarrollar seminarios con el personal gerencial para fomentar el acuerdo sobre la necesidad de formulación e inclusión de políticas de mejoramiento continuo de calidad de los servicios de la red, dentro del proceso de reforma sectorial.
- Es necesario que se impulsen procesos integrales y programas nacionales de garantía de calidad. Se brindará el apoyo a las autoridades para que se desarrollen sistemas de evaluación de los servicios y se establezcan programas de mejoramiento de la calidad. Se promoverá la realización de talleres de capacitación del personal, para el desarrollo y correcta aplicación de indicadores de calidad, y metodologías de evaluación de los servicios con participación de la comunidad.
- La evaluación de las tecnologías en uso, la elaboración de protocolos de atención, y difusión de la medicina basada en la evidencia, son estrategias que se apoyarán con programas específicos.
- La promoción del uso de la información internacional a nivel del centro de información sobre calidad es una de las acciones que deberán fomentarse para agilizar los procesos de país.
- La OPS realizará talleres para apoyar a las autoridades nacionales en la elaboración de normas técnicas, creación de incentivos, indicadores y estándares, así como su implementación en toda la red de servicios.
- La OPS podrá desarrollar actividades con el personal de salud, para el estudio de las diversas formas de pago posibles a los prestadores de servicios.

- Se dará apoyo a los países para la formación y funcionamiento de grupos institucionales de mejoramiento continuo de la calidad en los diferentes establecimientos de la red de servicios. Esta medida permitirá ayudar a corregir los niveles de inequidad existentes.
- La OPS apoyará a las autoridades para que se realicen actividades para involucrar a los usuarios de los servicios en todo el proceso de mejoramiento de la calidad.
- Se deberá promover la elaboración de manuales para la evaluación de las acciones de acreditación y su correcta aplicación, para lo cual se desarrollarán talleres locales con la participación del personal de salud.
- Se brindará apoyo a las autoridades nacionales para la realización de auditorías de calidad en todos los establecimientos de la red de servicios.

4.2.2 *Estrategias en la educación del personal de salud*

- La OPS apoyará la realización de actividades de capacitación para todo el personal de salud sobre mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Se brindará apoyo a las autoridades universitarias del área de las ciencias de la salud, para que se inicie la discusión sobre la importancia de la incorporación de temas de garantía de la calidad de los servicios, tanto en los programas regulares de carrera como en los de posgrado.

4.2.3 *Estrategias en la investigación*

- Se brindará el apoyo necesario a las autoridades nacionales para que se pongan en práctica programas de investigación de la calidad de los servicios; del resultado de los programas de mejoramiento, y de garantía de calidad.
- Se brindará apoyo a las autoridades nacionales en la implementación de planes piloto para probar los indicadores y estándares de calidad que se seleccionen, a fin de utilizarlos posteriormente en programas de alcance nacional.

5. Alianzas estratégicas y mecanismos de coordinación con otras instituciones

5.1 *Nivel regional*

Los escasos recursos de que disponen los países para atender sus necesidades en materia de salud—unido esto al aumento en la demanda no solamente en forma

cuantitativa sino también en forma cualitativa—ha generado una necesidad mayor de cooperación en el ámbito internacional.

Hoy por hoy, cualquier tipo de colaboración que se brinde, ya sea reembolsable o no, lleva implícita la exigencia de contar con programas de garantía de calidad que garanticen un uso eficiente de los recursos que se entregan.

El mandato de la Cumbre Presidencial de 1994 establece que la lucha contra la pobreza requiere del acceso equitativo de la población a servicios básicos de salud de calidad. Cumplir el mandato requiere de alianzas estratégicas entre países y agencias.

Las alianzas en el ámbito regional podrán establecerse con otras agencias de cooperación técnica y financiera, bilateral o multilateral como el Banco Mundial, el BID, la USAID, y la UNICEF, con universidades que posean programas internacionales; con centros colaboradores especializados, y con organismos privados con alta competencia en el campo de la acreditación de establecimientos de salud como la Joint Commission International.

Los mecanismos de coordinación podrían ser variados: publicaciones conjuntas; foros y visitas de intercambio de experiencias; desarrollo conjunto de instrumentos de promoción y evaluación; financiamiento compartido; cooperación técnica y mercadeo.

Estas alianzas de diferentes actores y bajo diversos mecanismos tendrán el objetivo de unir esfuerzos para que los servicios de salud en los países sean brindados con calidad.

El potencializar los esfuerzos internacionales para lograr ese fin y evitar las duplicidades y el desperdicio de experiencias y esfuerzos, logrará una acción coordinada que permita avanzar hacia los cambios necesarios en el sector. Estos cambios incluyen no solamente disminución de costos, sino también el mejoramiento de los servicios con el producto final: un usuario satisfecho.

5.2 Nivel de país

En el ámbito de los países existen formas variadas de coordinación para el desarrollo y la promoción de la calidad de los servicios de salud. Estas formas deben explorarse y desarrollarse según las posibilidades y la conveniencia de cada país. Podemos hablar de tres niveles de coordinación, a saber: entre las mismas instituciones del sector salud; entre estas y las instituciones de otros sectores de interés, y entre las Instituciones y otras organizaciones fuera de la instancia gubernamental.

Este tema es de importancia no solamente para las instituciones prestadoras de servicios, ya sean estas públicas o privadas, sino también a los ministerios de hacienda, de

economía, y a aquellas organizaciones recién creadas en América Latina, como son las defensorías de los habitantes, las defensorías de los usuarios, comisiones de arbitraje médico, etc.

Entre las organizaciones internacionales que tienen operaciones en los países y con las que se deben también establecer mecanismos de coordinación a este nivel, podemos citar al Banco Mundial, al BID, al PNUD, a la USAID, y a la UNICEF. Esta coordinación pretende fortalecer los programas de garantía de calidad en el país.

Existe también la posibilidad de coordinación con las instituciones y las organizaciones no gubernamentales que operan a nivel comunitario, en estrecho contacto con los usuarios de los servicios a quienes se propone satisfacer. En este campo existen asociaciones de usuarios, de prestadores de servicios, empresas aseguradoras, colegios profesionales, asociaciones de profesionales del sector, y asociaciones de alcaldes.

Los mecanismos de coordinación podrán variar, dependiendo de la organización con que se trate, e irán desde el desarrollo de planes conjuntos de cooperación técnica para el fortalecimiento de programas de calidad, hasta el intercambio de información; intercambio de metodologías; apoyo a la investigación; intercambio de herramientas y otras experiencias; financiamiento conjunto de programas de mejoramiento de la calidad; desarrollo de actividades conjuntas; coordinación para el análisis y la evaluación conjunta de resultados. Estas actividades ayudarán a crear, fortalecer y mejorar las políticas nacionales de calidad de los servicios y el desarrollo de experiencias en los procesos dentro de la red de servicios de grupos de calidad en el ámbito institucional. Estas alianzas asegurarán resultados más eficaces y un mejor uso de los fondos de financiamiento internacional.

El desarrollo de alianzas estratégicas entre las instituciones del estado, entre este y el sector privado y el internacional, así como con la sociedad civil, le dará una fortaleza a todas las acciones que se intente desarrollar en este tema. Si bien este tema no es nuevo, requiere para sobrevivir de un nuevo enfoque, integrándose a los procesos de reforma y modernización vigentes las que reciben el apoyo económico de las instancias internacionales y locales como la forma de hacer más eficientes las acciones en salud, y para mejorar las condiciones de vida de la población a un costo más razonable.

6. Desafíos para la implementación de acciones futuras

Para enfrentar el futuro en materia de calidad de los servicios de salud, existen grandes desafíos, tanto para las autoridades políticas, como para los organismos internacionales que brindan apoyo técnico y financiero. En este nivel, la OPS tendrá interesantes oportunidades, no solamente de establecer alianzas estratégicas con otros organismos sino también—dentro del marco de acción vigente y las políticas de reforma

que se están desarrollando—de ayudar a las autoridades de los países a resolver esas necesidades que surgen al paso.

El reto fundamental para las autoridades sanitarias entrando al nuevo siglo será el asegurar servicios de calidad, al menor costo y para toda la población. Para hacer esto posible, deberán definirse estrategias y acciones claras que integren los intereses de los diversos actores dentro del sector. Para ello es conveniente que se discuta el tema de la calidad de los servicios de salud por parte de las autoridades sanitarias y para lograr que:

- se defina y clarifique el concepto de calidad en salud que se va a desarrollar en los programas;
- se conozca la situación de la calidad de los servicios de salud en los países;
- se de prioridad a las acciones que se deben realizar en corto y mediano plazo;
- se defina si conviene incorporar tanto al usuario como a la ciudadanía en general en el proceso;
- se investigue el costo/beneficio que tienen los servicios que se prestan sin calidad (el costo real de la ineficiencia);
- se defina si debe establecerse el componente como una prioridad para la realización de programas de garantía de calidad en los procesos de reforma sectorial;
- se defina si debe contemplarse el componente de equidad en los programas, cuando se hable de acceso a los servicios, y se incluyan los aspectos antropológicos y de género.

Es probable que en el desarrollo del proceso surjan nuevos desafíos, que deberán ser detectados oportunamente para incluirse en los programas a desarrollar en el futuro. De la discusión amplia sobre el tema surgirán sin duda los lineamientos que en esta materia se deberán seguir en materia de cooperación.