

Sistemas de salud

Sistemas de gestión de la garantía de la calidad

Informe de la Secretaría

1. La calidad de la atención es un componente integral de los esfuerzos que despliega la OMS para reforzar los sistemas de salud. Para ser de alta calidad, los servicios de salud tienen que ser eficaces, eficientes, accesibles, aceptables, equitativos y seguros.¹ La capacidad para asegurar la calidad de la atención, tratándose de atención de casos agudos, crónicos o de atención de emergencia, depende de los elementos fundamentales que constituyen los sistemas de salud. Está afectada por el modo en que los servicios se organizan, se gestionan y se financian; por la disponibilidad de personal motivado y competente, de información, productos médicos y tecnologías fiables; y por el liderazgo y la gobernanza.

2. El acervo cada vez mayor de experiencia disponible acerca del modo de mejorar la calidad se refiere a los formuladores de políticas, los prestadores de los servicios de salud, y a las comunidades y los usuarios de los servicios. En la gestión de la garantía de la calidad se aplican muy distintos planteamientos para alentar la traducción de los nuevos conocimientos en nuevas prácticas de atención de salud. La OMS presta apoyo a los esfuerzos que despliegan los Estados Miembros para promover la calidad elaborando protocolos de tratamiento simplificados para afecciones consideradas prioritarias, y orientaciones sobre medicamentos esenciales y modos de alentar el cumplimiento de los tratamientos; difundiendo conocimientos sobre planteamientos de la gestión e incentivos que mejoren el desempeño del personal de salud y la calidad de los centros de salud; proporcionando material de formación; y prestando ayuda para reforzar los sistemas de información para que puedan vigilar la calidad y la seguridad de la atención. Dado que muchos pobres recurren en primera instancia a prestadores de atención de salud privados, la OMS se interesa también por la mejora de la atención que ofrecen los prestadores privados, además de los públicos. La Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, establecida en 2004, promueve la toma de conciencia, alienta el compromiso político para mejorar la seguridad de la atención, y facilita la elaboración de políticas nacionales sobre seguridad del paciente y su aplicación.

= = =

¹ Véase el documento EB120/38.