

Calidad en la atención pediátrica

The Quality of Pediatric Care

Dra. Lourdes I. Talavera T. *

Un buen servicio es consecuencia de una dinámica virtuosa en las relaciones interpersonales, porque quien la recibe se siente atendido, reconocido, visto y considerado, además de ser aliviado del motivo de consulta. Por otro lado, quien presta un servicio satisfactorio, se empodera, alegra y motiva porque aumenta su autoestima y encuentra sentido a su trabajo ⁽¹⁾.

La atención pediátrica es la acción realizada por el médico – pediatra (proveedor) que responde a la inquietud de otra persona (madre/padre del niño). Es efectiva cuando, de acuerdo a quien recibe el beneficio, “la acción logra satisfacer su inquietud” ⁽²⁾.

La calidad en las instituciones de salud es considerada la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios, con soluciones técnicas óptimas. Es un proceso constante y permanente porque es total, y como tal está presente en todas las partes del proceso de atención médica ⁽³⁾. Los servicios prestados tienen características intangibles y en ese sentido se consideran dos tipos de calidad: a) calidad técnica que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de forma que maximice los beneficios de salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención y de este modo garantizar al usuario el pleno bienestar; b) calidad sentida que alude a la satisfacción razonable de las necesidades de los usuarios después de utilizar los servicios de una institución. La misma reside en la subjetividad de los usuarios y se relaciona con la entrega amable de los servicios con un contenido técnico.

De acuerdo a la psicología, la percepción corresponde a una sensación física interpretada a la luz de la experiencia, una cognición rápida, aguda e intuitiva ⁽⁴⁾. En el ámbito del servicio al usuario, la percepción es dominante. El conocimiento de lo que sienten los usuarios

acerca del servicio que se les brinda es muy importante porque es la base para establecer la accesibilidad a la consulta pediátrica. En el trabajo publicado en este número, Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos en Asunción y Gran Asunción, de la Dra. Mezquita y colaboradoras ⁽⁵⁾, aparece el buen trato (personalizado y humano), como uno de los factores de calidad, en la percepción de los padres de los niños.

Los pediatras, además de conocer y comprender las expectativas de los padres de sus pacientes, debemos encontrar los códigos perceptivos utilizados por ellos para juzgar si se está cumpliendo efectivamente con la oferta de valor prometida y lo que los padres esperan como satisfacción de sus necesidades sentidas. Un servicio óptimo cumple cabalmente con lo que se ofrece y satisface en plenitud las expectativas del usuario. En un nivel mínimo, el servicio soluciona el motivo de consulta principal. Esto coincide con los resultados del trabajo de la Dra. Mezquita y colaboradoras ⁽⁵⁾.

Por lo tanto, es necesario conocer lo que piensa el usuario acerca del servicio prestado porque dicha información permite a los gerentes tomar decisiones que sostengan la calidad del mismo y a la vez considerar las repercusiones en el bienestar de la salud de los usuarios. Mejorar la calidad significa el mejoramiento de las relaciones. Puesto que la organización de los servicios es un proceso y éste está constituido por relaciones, la mayor parte de las causas de la baja calidad, están en el sistema y no en las personas. Es el sistema el que favorece un determinado tipo de relaciones, y las personas, independientemente de sus virtudes o defectos, trabajan bajo las reglas de juego.

Si se quisiera cambiar la forma de cómo trabajan las

* Médica – Pediatra. DSSP - Master of Science (Health Public). Coordinadora del área de Investigación de Ciencias de la Salud - Centro Médico Bautista.

personas es necesario cambiar las relaciones. La filosofía de la calidad se fija en los procesos y no solamente en los resultados. Un principio fundamental de la calidad es que las personas se desarrollan, se humanizan y humanizan el trabajo cuando participan activa y colectivamente en el mejoramiento de los procesos de dicho trabajo.

Es necesario que exista un compromiso de los pe-

diatras para lograr y mantener la atención de calidad al niño. En otras palabras, se deben fortalecer los valores compartidos, vivirlos día a día y renovarlos en forma grupal. Hacer bien un trabajo, humaniza a las personas porque le da sentido a su quehacer diario. Prestar un servicio de la mejor manera supone perseverancia. Este valor es uno de los pilares de la calidad.

REFERENCIAS

1. Aranguren EC, Rezzonico R. Garantía de calidad en la atención de salud. Buenos Aires: Editorial Fundación Falvaloro; 2003.
2. Organización Panamericana de la Salud. Gestión de calidad: documentos técnicos- políticas/regulación. Asunción: OPS; 2006.
3. Sckmelkes S. Hacia una mejor calidad. Washington: Organización de Estados Americanos. OEA; 1994.
4. Myers R. Psicología. 7ma ed. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana; 2005.
5. Mezquita M, Pavlicich V, Benitez S. Percepción de la calidad de atención y accesibilidad de los consultorios pediátricos públicos en Asunción y Gran Asunción. *Pediatr. (Asunción)*. 2008;35(1):11-17.