

Contradicciones asociadas al proceso de capacitación de los recursos laborales para la acreditación hospitalaria

Contradictions associated with the process of training human resources for hospital accreditation

Tania Isabel Fernández Leblanch^{1*} <https://orcid.org/0000-0003-2749-2546>

Josefa Bell Castillo¹ <https://orcid.org/0000-0001-6059-1314>

Milagros Violeta Font Difour¹ <https://orcid.org/0000-0003-3215-5763>

¹Hospital General “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso”. Santiago de Cuba, Cuba.

*Autor para la correspondencia: tfernandez@infomed.sld.cu

RESUMEN

El sistema nacional de salud cubano está dotado de centros de salud con las tecnologías fundamentales y un capital humano calificado, numeroso en todo el país, pero existen insuficiencias que entorpecen el proceso de acreditación hospitalaria. Se realizó esta reflexión con el objetivo de valorar las contradicciones socioeconómicas, de carácter cultural y formativo del proceso de capacitación del recurso humano para la acreditación del Hospital General “Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso” de Santiago de Cuba. El estudio de los estándares de calidad en salud debe ser asumido desde el proceso formativo. Fomentar la cultura de calidad en la atención en salud requiere de equipos gerenciales comprometidos en las organizaciones que puede apropiarse de lo pautado para hacer de los estándares de calidad un hecho de permanente vigencia y la herramienta más útil para la prevención del error y su capacitación continua. También, se hace necesario el cumplimiento y análisis sistemático de los indicadores de calidad del proceso

asistencial, seguido de la autoevaluación sistemática de las instituciones basadas en la guía de buenas prácticas de los recursos laborales para la acreditación de excelencia.

Palabras clave: acreditación de hospitales; estándares de calidad; capacitación permanente; contradicciones dialécticas; calidad; proceso formativo.

ABSTRACT

The Cuban national health system has centers equipped with fundamental technologies and a large qualified human capital throughout the country, but there are inadequacies that hinder the hospital accreditation process. This reflection was carried out with the aim of assessing the socio-economic, cultural and formative contradictions of the human resource training process for the accreditation of "Dr. Juan Bruno Zayas Alfonso" General Hospital at Santiago de Cuba province. The study of quality standards in health must be assumed from the training process. Promoting a culture of quality in health care requires management teams committed to organizations, which can appropriate what is set to make quality standards a fact of permanent validity, while constituting the most useful tool for error prevention and continuous training. Also, it is necessary to comply with and systematically analyze the quality indicators of the care process, followed by the systematic self-evaluation of the institutions based on the guide of good practices of human resources for an accreditation of excellence.

Keywords: hospital accreditation; quality standards; ongoing training; dialectical contradictions; quality; training process.

Recibido: 12/11/2020

Aceptado: 17/09/2021

Introducción

El Sistema Nacional de Salud cubano cuenta con un numeroso capital humano calificado y centros de salud en todo el país dotados con las tecnologías fundamentales.⁽¹⁾ Los lineamientos de la política económica y social del Estado y el Ministerio de Salud Pública (Minsap)⁽²⁾ pautan las bases legales y políticas para que la mayoría de las instituciones de salud puedan implementar gran parte de los requisitos de calidad que rigen los manuales de acreditación, sin embargo, existen insuficiencias que entorpecen el proceso de acreditación.

No obstante, es aún escaso el conocimiento sobre los estándares de la acreditación, incluso para los que deben preparar el proceso y liderarlo en la base. Se tramitan insatisfacciones y estados de opinión como expresión de la desfavorable percepción que se tiene del servicio en el hospital, que son generados por el incumplimiento de los estándares de calidad y seguridad del paciente y sus familiares. Esta situación sobreviene en el desempeño laboral por no abordarse, o tratarse de manera muy somera, los temas relacionados con los estándares de calidad y sus aspectos más importantes afines a la seguridad y la atención centrada en el paciente y sus familiares durante el período de formación del personal de salud.

De ahí que el objetivo fuera valorar las contradicciones surgidas en los órdenes socioeconómicos, culturales y formativos del proceso de capacitación del recurso humano, para la acreditación del Hospital General Dr. “Juan Bruno Zayas Alfonso”, de Santiago de Cuba

Capacitación de los recursos laborales para la acreditación hospitalaria

Las contradicciones se expresan en los cambios entre el estado real del objeto y su evolución en el tiempo, por medio de un proceso que es también continuo en el espacio.⁽³⁾ Por eso, a pesar de las limitaciones⁽³⁾ que el trabajador de la salud suele tener para abordar los estándares de calidad, con la capacitación permanente y

continua puede incorporar todas las habilidades necesarias para brindar una mejor atención y lograr la satisfacción del paciente.

El proceso formativo tradicional se fundamenta en los elementos técnicos básicos carentes de conceptos importantes para el desempeño laboral acorde a los estándares de calidad.⁽³⁾ El personal de la salud en diversas situaciones establece el enfoque, solo desde el punto de vista biológico, y omite la integración biopsicosocial y el aspecto espiritual en el proceso salud-enfermedad, lo cual impide:

- el logro de una comunicación efectiva;
- la identificación adecuada e inequívoca de los pacientes;
- el respeto de la autonomía del paciente y sus derechos;
- obtener el consentimiento informado para la realización de procedimientos;
- cumplir con todos los aspectos bioéticos;

Es necesario para fomentar una cultura de acreditación incorporar desde la formación de pregrado los temas básicos de la calidad y seguridad en la atención del paciente,⁽⁴⁾ el liderazgo de los docentes de este proceso de formación, sobre todo durante la educación en el trabajo, con la aspiración de brindar una permanente atención centrada en el paciente y sus familiares y la inclusión en el contenido de la gestión por los gerentes de las instituciones de salud, de los estándares de calidad, así como, la capacitación y preparación del personal durante los procesos asistenciales.

La cultura tradicional del trabajador de la salud está cimentada en la apropiación de los conocimientos básicos de su formación profesional bajo el precepto de “no hacer daño”, y la influencia de la cultura individual en el comportamiento humano adquirida en la familia, en las escuelas, u otros medios sociales, que se expresan, en este caso, en el ámbito laboral.⁽⁴⁾

La cultura se enriquece con las cualidades (formas, valores y otros) que cada tutor de formación transmite al estudiante, prevaleciendo, en general, el paternalismo, la

sobreprotección, el elitismo. Este hecho entra en contradicción con el propósito de alcanzar el nivel de cultura necesaria para lograr el estándar de calidad al que se aspira.

Los trabajadores sanitarios deben apropiarse del sentimiento del servir, lo cual se expresa en el reconocimiento de varios parámetros que forman parte de la guía de las buenas prácticas para dicha acreditación y les permita acoger a los pacientes y sus familiares como el ente prioritario del proceso asistencial, resultado del cual podrán tener “clientes” (pacientes) satisfechos”.⁽⁵⁾

La cultura de acreditación también tiene como intención desarrollar la autonomía de los trabajadores del hospital y dotarlos de las capacidades y destrezas que eviten las insuficiencias aún persistentes en cuanto a:

- la continuidad de la atención,
- el daño del paciente causado por caídas,
- los cuidados del paciente al final de su vida,
- la atención integral al dolor.

Los gerentes de las instituciones intervienen directamente en el proceso de capacitación y preparación de los recursos laborales al garantizar el cumplimiento cotidiano de:

- los manuales de organización y procedimientos,
- el análisis sistemático, crítico y objetivo de los indicadores de calidad,
- la elaboración y actualización de los protocolos de actuación,
- las discusiones de casos complejos y fallecidos de la institución.

La formación de la cultura en los patrones o estándares de calidad vigentes se logra mediante la capacitación permanente y la autoevaluación sistemática de las instituciones.⁽⁵⁾ Se resuelven cada una de estas debilidades en el proceso asistencial del contexto hospitalario, en el que el personal de la salud es capaz de

integrar todos los aspectos desde la llegada del enfermo a la institución, a la vez que es observado, supervisado y auditado por los comités de la unidad de calidad del centro con el propósito de incorporar y mantener en el actuar diario el mejor desempeño posible sin afán de castigo o sanción.

Los líderes en el tema de la seguridad del paciente han señalado la necesidad de que los sistemas de salud tengan como objetivo estratégico la prevención del error y al mismo tiempo reconocen en la transformación de la cultura tradicional de la atención médica, un catalizador en el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad.^(6,7)

La medicina actual enfrenta retos sin precedentes generados por los cambios epidemiológicos y demográficos con su correspondiente gran costo financiero y social. Los grandes avances tecnológicos permiten una mayor precisión diagnóstica, efectividad terapéutica y tendencia a la mínima invasión. Sin embargo, existen riesgos de desencadenar eventos adversos (EA), incluso con consecuencias potencialmente graves, asociados con la atención médica. Un promedio de uno por cada diez pacientes hospitalizados sufre alguna forma de daño evitable en grado variable, incluidas las discapacidades graves y la muerte.⁽⁶⁾ Los EA más frecuentes, necesariamente incluidos en el programa de capacitación del personal del Hospital General “Juan B. Zayas Alfonso” como indicadores del fallo en la calidad de la atención son: úlcera de cúbito, cuyos factores de riesgo más frecuentes incluyen la inmovilidad, la fricción, la incontinencia, las alteraciones cognitivas y el deficiente estado nutricional;⁽⁶⁾ la infección adquirida durante la hospitalización, que genera un alto costo, ocurre en uno de cada cuatro pacientes en cuidados intensivos y su cifra se duplica en los países en desarrollo;⁽⁴⁻⁶⁾ y la caída del paciente, con sus variadas lesiones en diferentes magnitudes en el orden clínico, social y económico, por la posibilidad de causar la estadía hospitalaria prolongada y secuelas temporales y permanentes.⁽⁶⁾

En Cuba, a pesar de tener un sistema de salud único a cargo del Estado cubano, con cobertura y acceso sin exclusiones, la sostenibilidad del sistema sin menoscabo de la calidad de la atención y el alcance de cuotas cada vez más altas de eficiencia,

siguen siendo problemas apremiantes,⁽⁸⁾ debido fundamentalmente a los factores objetivos como el férreo bloqueo económico de los Estados Unidos de América contra Cuba que data de más de 60 años; desastres naturales o eventos epidemiológicos que pueden ocurrir en cualquier momento; y, factores demográficos, como el envejecimiento poblacional. A esto se suman como factores agravantes las subjetividades evitables, aún frecuentes en el medio hospitalario, que pueden minimizarse mediante un eficaz y permanente proceso de capacitación y supervisión de los procesos.

Por ejemplo, con las normas del lavado de manos se pueden evitar o prevenir las enfermedades asociadas a los servicios de salud que aumentan la estadía hospitalaria, como las infecciones. Además, se puede disminuir la demanda de medicamentos costosos como los antibióticos y la aparición de sus potenciales complicaciones letales o invalidantes, causantes de pérdidas que podrían ser irreparables para el individuo, la familia y la sociedad, tanto en lo humano como en lo económico.

El método clínico, susceptible aún de ser rescatado, es el instrumento fundamental que puede disminuir el error médico y los fallos de la comunicación entre los trabajadores de la salud, el paciente y sus familiares. Además, puede optimizar el uso racional de los medicamentos, insumos, medios diagnósticos, la sangre y sus derivados.

Los indicadores de calidad de la asistencia sanitaria mejoran sustancialmente mediante el trabajo sistemático de los equipos gerenciales comprometidos, la preparación del personal y la sistemática evaluación interna de las instituciones.

El proceso de capacitación desarrollado en el Hospital "Juan Bruno Zayas Alfonso" prepara a sus recursos humanos en la prevención de los eventos adversos que dañan la integridad del paciente y elevan los gastos hospitalarios por los conceptos de estadía, el uso de medicamentos, exámenes complementarios y otros. Los estándares establecidos para el proceso de acreditación prevén la notificación y análisis de cada uno de los eventos que vulneran la seguridad de paciente en el

contexto hospitalario, además de los riesgos estructurales que puedan precipitar su ocurrencia.

La aplicación de los fundamentos de los manuales de acreditación de las instituciones hospitalarias en todas sus funciones tributa en el incremento de la calidad por los servicios que se le prestan, a la vez que garantiza un eficiente y sostenible desarrollo del sistema cuya razón de ser es la mejora del estado de salud y la satisfacción del pueblo. Estos se implementan según nuestra realidad, pero se basan en estándares de calidad mundialmente reconocidos, por eso, su impacto positivo en la repercusión social del proceso de capacitación del personal de salud no se hace esperar.

También, la valoración y el análisis de las contradicciones enunciadas evidencian que la acreditación hospitalaria es un reto digno de asumir mediante un conjunto de acciones definidas que permitan alcanzar la excelencia de los servicios de salud y colocar al sistema de salud cubano a la altura de los requerimientos mundiales. Se puede concluir que el estudio de los estándares de calidad en salud es una herramienta útil para conseguir este propósito, pero debe ser asumido desde el proceso formativo y fomentado en las instituciones de salud con el ejemplo de los gestores u organizadores de los procesos asistenciales. Los equipos de dirección deben apropiarse de los estándares de calidad cuyo cumplimiento con sistematicidad en cada organización constituye la mejor manera de capacitación permanente.

Referencias bibliográficas

1. Morales R, Mas P, Castell-Florit P, Arocha C, Valdivia NC, Druyet CD, *et al.* Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. Rev Panam Sal Púb. 2018 [acceso 10/02/2020];42:e25 Disponible en: <https://n9.cl/k0dvw>
2. República de Cuba. Lineamientos de la política económica y social del partido y la revolución para el período 2016-2021. Granma. 2017 [acceso 10/02/2020]

Disponible en: <https://www.granma.cu/file/pdf/gaceta/Lineamientos%202016-2021%20Versi%C3%B3n%20Final.pdf>

3. Böhrh Pelaez MR. Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. Rev Cien Cult. 2000 [acceso 10/02/2020];(8):123-31. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-3323200000200015&lng=es&tlng=es

4. Garza Hernández R, Meléndez Méndez MC, González Salinas F, Fang Huerta MA, Bohórquez Robles R. Desarrollar competencias para generar una cultura de seguridad desde la formación de pregrado. Rev CONAMED. 2018 [acceso 10/02/2020];23(1):47-50. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2018/con181i.pdf>

5. Icontec. La Acreditación en Salud como herramienta de mejora en las instituciones sanitarias. Colombia: Incintec; 2015 [acceso 20/03/2020]. Disponible en: https://www.icontec.org/eval_conformidad/acreditacion-en-salud/

6. Rocco C, Garrido A. Seguridad del paciente y cultura de seguridad. Rev. Med. Clin. Condes. 2017;28(5):785-95. DOI: [10.1016/j.rmclc.2017.08.006](https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2017.08.006)

7. Morales Suárez I, Mejías Sánchez Y, Santos Peña M, Rodríguez Vásquez JC, García Salabarría J, Hernández Vergel L, et al. Manual de Acreditación de instituciones hospitalarias. La Habana: Ecimed; 2016 [acceso 10/02/2020]. Disponible en: <http://www.ecimed.sld.cu>.

8. OPS. Sistema de Salud en Cuba. Avances y desafíos. Rev Panam Salud Pública. 2018 [acceso 10/02/2020];42. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34931/42SupplCuba2018.pdf?sequence=1&isA>

Conflicto de intereses

Las autoras declaran que no existe conflicto de intereses.