

Dra. Georgina Velázquez Díaz,

Directora General de Regulación de los Servicios de Salud de la Secretaría de Salud

La doctora Georgina Velázquez en la Conferencia Magistral sobre Normas Oficiales Mexicanas Relacionadas con los Servicios Médicos, explicó la facultad de la Secretaría de Salud para normar o regular la prestación de servicios de salud, y definir la salubridad general, la organización, el control y vigilancia de los establecimientos que presten servicios de salud a la población en general, servicios sociales y privados. Para ello, la Secretaría de Salud emite normas técnicas que establecen las especificaciones que deben caracterizar a los servicios y establecimientos de atención médica para garantizar mínimos estándares de calidad y reducir riesgos posibles a la salud de los usuarios.

Al hacer referencia a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización promulgada en 1992, dijo que ésta tiene como objeto fomentar la transparencia y eficiencia en la conformación de la observancia de las normas oficiales mexicanas, establecer un procedimiento uniforme para su elaboración en las dependencias de la administración pública, y promover la concurrencia de los sectores público, privado, científico, y de los consumidores. La doctora Velázquez mencionó que el actual proceso de normalización en materia de salud se sustenta en el marco de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que dio origen a la elaboración de normas oficiales mexicanas, entre las que se incluyen las de atención médica. También resaltó el hecho de que las normas oficiales, a lo largo de su elaboración, están sujetas a un proceso permanente de consenso, análisis y aprobación.

Dijo que la experiencia en la elaboración y aplicación de las normas técnicas, ahora normas oficiales mexicanas, han demostrado que son instrumentos que permiten garantizar mínimos de calidad en la prestación de los servicios de atención médica, ya que en ellas se describen los procedimientos técnicos indispensables para la correcta prestación de los servicios y toman en cuenta principios científicos y éticos que orientan la sana práctica médica.

Panel 3. ¿Normas o Estándares? Experiencia Internacional y Nacional

Coordinadora: Dra. María Farell Campa, Subcomisionada Nacional "B" de la Conamed

Temas: Experiencias del Uso de Normas ó Estándares en la Calidad de la Atención Médica

Dr. Charles Shaw (Gran Bretaña)

Un Enfoque Retrospectivo y Prospectivo del Uso de Normas para la Calidad de la Atención Médica

Dra. Elma Heidemann (Canadá)

Ventajas del Uso de Estándares en la Calidad de la Atención Médica

Dra. Laura Sampietro (EUA)

En la mesa titulada ¿Normas o Estándares?, el doctor Shaw de la Gran Bretaña definió el estándar como un promedio normal que puede ser o no deseable como objetivo, en tanto que la norma en la atención a la salud está sustentada en

evidencias científicas como la medicina, el metanálisis y la investigación clínica.

Consideró que la medición del cumplimiento de los estándares de calidad es lo que hace a las normas útiles, ya que por sí mismas no alcanzan un cambio sustancial en su aplicación. Agregó que existen evidencias en otros países que indican que previamente a la publicación de una norma se genera gran expectativa en el ámbito médico, pero una vez puesta en práctica los resultados no son relevantes. Por tanto, es esencial no solamente un mecanismo para medir los estándares, sino también los indicadores que ayudan a proporcionar secuelas satisfactorias e indiquen que los individuos y las organizaciones están cambiando.

En su exposición expuso la importancia de la implementación de normas basadas en evidencias, resultado de un acuerdo entre las personas, a partir de un análisis sistemático de investigación y aplicación factibles, ya que “no tiene caso contar con normas que nadie pueda practicar”. Por tanto, las normas tienen que representar puntos de vista legítimos de diferentes órganos o cuerpos médicos y civiles, incluyendo a los pacientes.

Por su parte, la doctora Elma Heidemann habló del papel e impacto que han tenido las acreditaciones en las normas de calidad existentes en Canadá.

Señaló que las instituciones de salud pública acuden voluntariamente al Sistema Nacional para la Evaluación de la Calidad de las Organizaciones de Cuidado de Salud con el firme propósito de obtener la acreditación que las avale como excelentes prestadoras de servicios médicos.

En un primer momento, la organización u hospital que se somete a acreditación ha de autoevaluarse, teniendo como referente principal la norma nacional. Una vez concluido este proceso, el Consejo de Acreditación envía a sus asesores externos a visitar dicha organización para observar si su desempeño cumple con los puntos establecidos en las normas nacionales. Con esta estrategia, que a decir de la doctora Heidemann ha sido un éxito al contar con el apoyo de las principales organizaciones de salud de Canadá, se conoce el nivel de cumplimiento de los estándares establecidos y se tiene un control del cumplimiento de la amplia gama de normas que cubren los sectores principales de atención médica.

En la actualidad, mencionó la especialista, las normas canadienses se estructuran con base en un proceso de mejoría de calidad que toma en cuenta aspectos psicológicos, socioeconómicos y datos para conocer quién es el paciente o el cliente a quien se le brinda un servicio. También se tiene que monitorear el cumplimiento de la norma desde que llega el paciente al hospital hasta el momento en que se le da de alta.

Lo que hay que poner en marcha en la atención médica, concluyó la doctora Heidemann, son los indicadores de calidad, “esos signos o señales de alerta que nos pueden indicar ese algo que no está funcionando bien y que hay que enmendarlo”.

En su intervención, la doctora Laura Sanpietro habló de las guías y de los protocolos de las prácticas clínicas. Las guías, dijo, son un conjunto de recomendaciones diseñadas para ayudar a los profesionales médicos y a los usuarios para seleccionar la mejor alternativa asistencial en contextos sanitarios específicos, además son fuentes sustanciales de información para el análisis de la enfermedad del paciente. De esta manera, se pretende que la asistencia recibida se aproxime al ideal de calidad no sólo clínico, sino también económico.

La doctora Sampietro señaló que las guías proporcionan cierta protección legal tanto para los pacientes en los casos que realmente puedan aportar pruebas sobre malas

prácticas clínicas, como para los médicos que les sirve para justificar que realmente su actuación está de acuerdo con una serie de guías y de recomendaciones establecidas internacionalmente con base en un conocimiento científico riguroso.

Señaló que las guías de prácticas son de aplicación universal, en tanto los protocolos tienen aplicación local. Para lograr la funcionalidad de las guías se necesita que sean formuladas de manera clara, estar escritas con un lenguaje adecuado y contemplar las siguientes características: Válidas, es decir deben fundamentarse en evidencia científica; fiables, al ser elaboradas por otro grupo multidisciplinario, deben obtenerse los mismos resultados; reproducibles, en diferentes contextos y con diferentes clínicas con los mismos resultados.

Para concluir dijo que las guías deben utilizarse cuando exista evidencia científica, en tanto si hay ausencia de la misma se llevan a cabo los protocolos, los cuales en ocasiones se fundamentan solamente en la opinión de expertos.

Temas: El Cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana para la disposición de la Sangre Humana, una Experiencia de Éxito.

Dra. Ma. de la Soledad Córdova

Directora General del Centro Nacional de la Transfusión Sanguínea

La Conveniencia de la Norma en la Calidad del Expediente Clínico: Una Necesidad Inaplazable

Dr. Héctor Fernández Varela, Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Por su parte el doctor Héctor Fernández Varela Comisionado Nacional de Arbitraje Médico, externó la experiencia de la Conamed en sus 18 meses de existencia, no hace sino comprobar la importancia de contar con el expediente clínico, que es el registro de las acciones comprendidas por el médico con el paciente; prueba fehaciente de que la actuación del médico es la adecuada.

Apuntó que una historia clínica es más que una lista de hechos. A partir de la observación, el médico puede percibir y registrar una serie de signos y actitudes del paciente que lo ayudarán a dar un mejor diagnóstico.

En su intervención, la doctora María de la Soledad Córdova señaló que la norma Oficial Mexicana NOM-003- SSA2-1993 para la Disposición de Sangre Humana y sus Componentes con Fines Terapéuticos, es y será un instrumento fundamental para trabajar de manera homogénea en la mejoría de los bancos de sangre y servicios de transfusión.

El objetivo de esta norma es uniformar sobre los criterios de operación de dichos establecimientos, para que los servicios de atención que se otorguen sean de calidad y posean un gran sentido humano, además de incluir los elementos de continuidad e integridad.

Panel 3. Perspectivas de la normalización y su repercusión en la calidad de la atención

Coordinadora: Lic. Ma. de Lourdes Oviedo Espinoza, Directora General de Orientación y Quejas de la Conamed

Tema: Los Institutos nacionales de Salud cómo Generadores de Normas para la Atención Médica.

Instituto Nacional de Perinatología, Dr. José Roberto Ahued Ahued, Director General del Instituto Nacional de Cancerología, Dr. Jaime de la Garza Salazar, Director