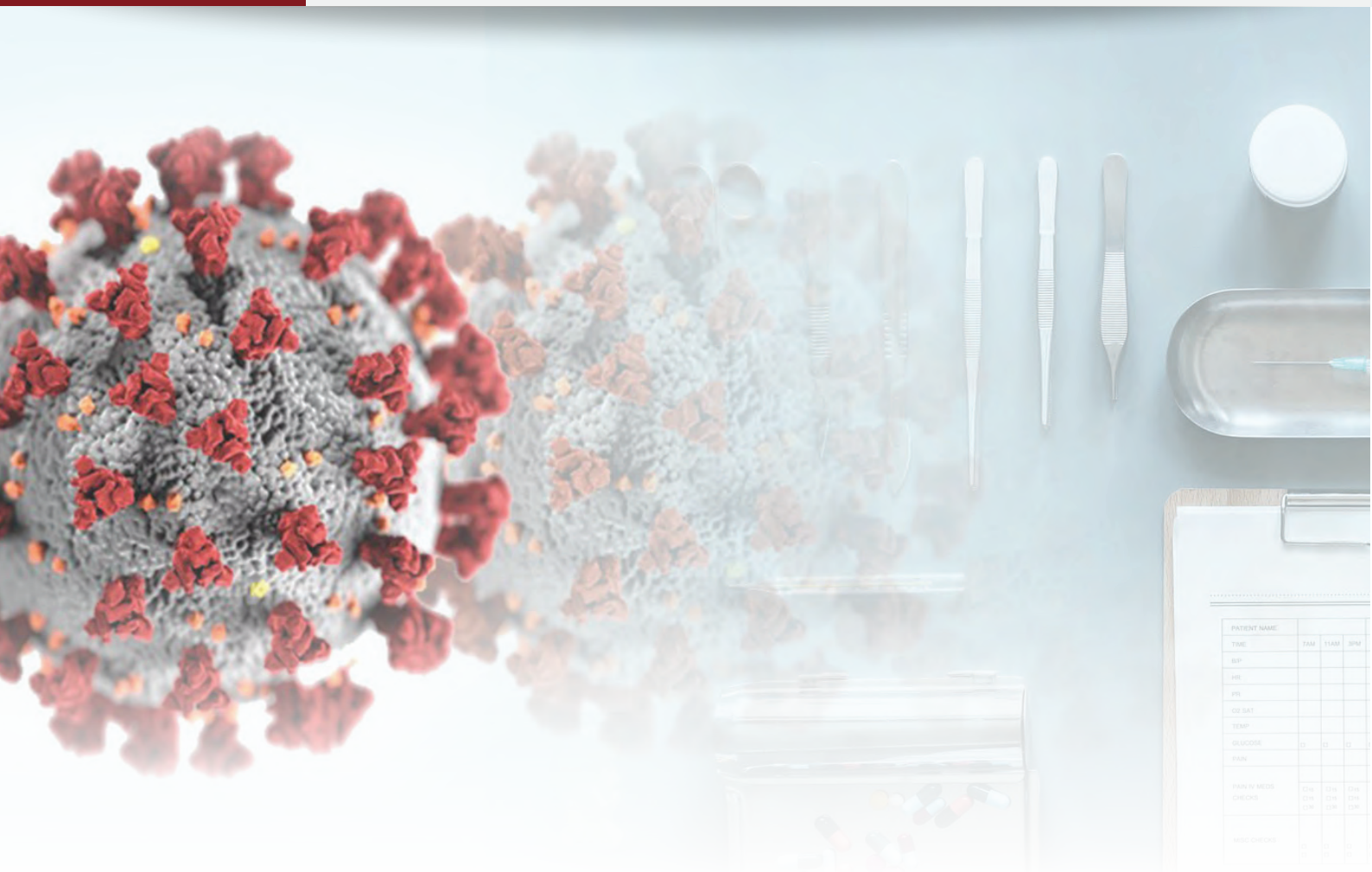


COVID-19 Y LA CALIDAD EN LA SALUD



Autor: Freddy Ricardo Escobar



A lo largo y ancho del mundo, la pandemia de COVID-19 está impactando la psicología de las personas, como consecuencia de ello, la economía mundial se estremece con resultados imprevisibles; sin embargo, son los sistemas de salud los que son exigidos de manera real y concreta. O responden eficiente y efectivamente o su fracaso en contener y manejar la emergencia epidemiológica, provocará además de dolor y muerte, mayor reacción en el colectivo imaginario de las personas, acrecentando hasta límites no previsibles, los efectos dañinos en la paz social y en la economía mundial.

La crisis actual no es nueva, se conoce de pandemias mundiales gravísimas desde los tiempos del emperador Justiniano de Bizancio, cuando la peste bubónica, transmitida por las pulgas de las ratas, arrasó con un cuarto de la población conocida en la época. En tiempos más cercanos, durante los últimos veinte años, el mundo ha vivido epidemias tales como el SARS, Ebola, MERS, Gripe H5N1, Influenza H1N1, etc., de ahí que no debería ser nuevo para los sistemas de salud situaciones como las actuales, deberían estar preparados y haber incorporado calidad para mantener la salud como su quehacer institucional, esto con el fin de estar a la altura de las circunstancias y así poder responder adecuadamente. Si esto no ha sucedido, ni sucede, va a ser difícil obtener buenos resultados.

Lo que se viene entonces es una prueba de fuego para los distintos países y sus sistemas sanitarios. La pregunta obvia para nosotros los ecuatorianos, que sobrentendemos que no estamos en la mejor situación de calidad en los servicios de salud, es: ¿qué podemos hacer para superar la prueba con éxito?.

Es posible que a lo largo de los siglos mediante epidemias repetidas, la peste bubónica, también conocida como peste negra, haya cobrado la vida de alrededor de 200 millones de personas, y aún continúa matando seres humanos en Mongolia y zonas vecinas de donde es originaria. En la época del Imperio Bizantino, la repuesta de la humanidad frente a la plaga de Justiniano, como se conoce ahora a la epidemia de aquella época, fue de características místicas y mágicas, por ejemplo apelaron a la oniromancia (interpretación de los sueños) o a aplicarse ungüentos preparados con restos de las tumbas de los santos. Más tarde con el entendimiento de la enfermedad, el mejoramiento de las condiciones higiénicas y la llegada de los antibióticos, se logró parar a raya este mal. Un éxito para los sistemas de salud del mundo que considerarían inadmisibles en esta época.

Sin embargo, las nuevas epidemias que nos amenazan, retan a los sistemas de salud en un mundo globalizado. Los virus emergentes no tienen cura todavía y la velocidad y alcance geográfico de transmisión, gracias a los modernos transportes, hacen difícil su control. La calidad entendida como el mejor servicio en salud, a un costo razonable y con el menor riesgo posible, es la herramienta correcta para fortalecer las respuestas que se puedan generar para enfrentar el problema.

Avedis Donabedian, el gurú de la calidad de la atención médica, estableció que la misma debe evaluarse e implementarse en la estructura, procesos y resultados de las instituciones sanitarias. Apliquemos esta visión tripartita a lo que de manera macro, deben hacer los sistemas para enfrentar al COVID-19:

- 1.- Activar un centro de operaciones de emergencia para proporcionar coordinación y respuesta las 24 horas del día.
- 2.- Asignar expertos en medicina y personal de apoyo para trabajar en la búsqueda de una respuesta adecuada al COVID 19, que incluye vigilancia y tratamiento de los casos.
- 3.- Implementar controles en sitios de ingreso al país y establecer cercos epidemiológicos efectivos.
- 4.- Proporcionar lineamientos y controlar los servicios de atención prehospitalaria (ambulancias), centros de salud y hospitales para estar preparados para la correcta atención y manejo de los casos de COVID-19 en Ecuador.
- 5.- Asegurarse de disponer de laboratorios capaces de identificar correctamente la causa de la enfermedad. Al menos en las principales ciudades del País.
- 6.- Informar y capacitar a la población para evitar contagios y mantener la calma para lograr la detección oportuna de nuevos casos.
- 7.- Asegurarse que no exista desabastecimiento de insumos básicos para la prevención y para el tratamiento de casos a nivel nacional.

Cada uno de estos ítems deberían, desde el punto de vista de la calidad, contar con estructura, procesos y resultados adecuados.

Analicemos a manera de ejemplo el punto número uno, de la lista exhibida más arriba. Allí se menciona se debe “Activar un centro de operaciones de emergencia para proporcionar coordinación y respuesta las 24 horas del día”.

Para hacerlo con calidad debe cumplir, en lo referente a estructura, con lo siguiente:

- **Infraestructura:** el centro de operaciones debe funcionar en un local o edificio que garantice condiciones para trabajar 24 horas al día, por tanto que sus servicios básicos de energía, agua, saneamiento y comunicaciones, permanezcan funcionantes 24/7. Por otro lado ha de brindar las facilidades para las reuniones, para el descanso ligero y debe ser muy accesible para el personal que deba trabajar en dicho centro.
- **Equipamiento:** el centro debe contar con equipos de computación, impresoras, internet con un ancho de banda suficiente, equipos de comunicación alterna, pantallas gigantes, telefonía, entre otros, que garanticen que todas las actividades tengan el apoyo suficiente, 24 horas al día, 7 días a la semana.
- **Talento humano:** las personas para el centro deben ser seleccionados por su formación y experiencia para abordar estas complejas tareas. Sería interesante también valorar su criterio y capacidad de soportar la presión mediante pruebas psicológicas adecuadas.
- **Normas:** el centro debe disponer de protocolos escritos de actuación frente a la emergencia, claros y concretos, que guíen, ordenen e incluso sirvan para evaluar las actividades que se efectúan. También deberán existir normas generales que regulen las cuestiones administrativas.

Respecto a los procesos:

El centro debe haber definido sus procesos o adoptado los de los mejores centros del mundo. Estos procesos como se mencionó, deben estar escritos a modo de normas o protocolos. Deben levantarse indicadores para monitorear su cumplimiento y debe existir un análisis periódico de estos para encontrar desvíos y corregirlos o para reestructurarlos de acuerdo a las circunstancias.

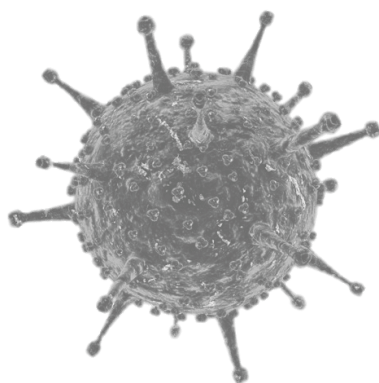
Finalmente, los resultados:

Estos deben evaluarse de manera objetiva y ponderada, estructurando indicadores en relación a los objetivos que se planteó el centro o en relación a los objetivos que el proyecto global de enfrentamiento de la crisis, espera del centro. El seguimiento de los resultados es fundamental, sin embargo se debe recordar el axioma de que si se desean mejorar los resultados, debe entonces ponerse atención a los procesos y mejorarlos en primera instancia.

Similar análisis deben efectuarse para todos los otros puntos de la lista de estrategias para enfrentar la emergencia sanitaria relativa al COVID-19. Sin embargo hay un detalle importante, que es el poder estar seguro que los pormenores seleccionados en estructura, procesos y resultados son los óptimos. Esta decisión no puede salir de la cabeza de algún iluminado o del acuerdo de unos pocos. Con humildad y mente abierta se ha de mirar la experiencia mundial al respecto, para tomar en cuenta lo que los grupos reconocidos de expertos aconsejan. Las recomendaciones de estos equipos técnicos usualmente se plasman en lo que llamamos estándares.

Veamos un ejemplo que nos muestra que estar en el estándar es calidad, que no estarlo es no calidad y las consecuencias que puede tener. La recomendación de los expertos en relación al punto 5 de la lista presentada, es que toda persona sospechosa de padecer de COVID-19 debe tener acceso a una prueba confirmatoria válida (estándar de estructura y de procesos). Corea por ejemplo, realiza 10.000 pruebas diarias en su lucha para contener el virus. En EEUU la realidad es otra, hay pruebas ofrecidas de manera gratuita por el CDC, pero a nivel privado se ha dicho que ha llegado a costar 1.400 USD, creando una barrera para su acceso; en Ecuador habría que preguntar si disponemos de la suficiente cantidad, accesibilidad y oportunidad para realizar pruebas gratuitas o debidamente financiadas para cada caso sospechoso. Si no gozamos de esta disponibilidad, la epidemia puede diseminarse sin más, ya que casos portadores de COVID-19 podrán no ser considerados dentro del cerco epidemiológico y contagiar a más personas y estas a más, hasta que la enfermedad se salga de control sin posibilidad de retorno. Sumen a esto las consecuencias económicas y sociales, por lo que podríamos tener un país aniquilado en poco tiempo, por no haber podido cumplir un solo estándar dentro de los muchos necesarios.

De allí se deduce la enorme importancia de guardar la calidad aún en situaciones de emergencia y cumplir con los estándares de estructura, procesos y resultados. Se ve claramente que la distancia entre la calidad y la no calidad es la diferencia entre lo que tengo y lo que debería tener conforme lo indica el estándar correspondiente.



Claro que es posible enfrentar la epidemia con sacrificio de recursos humanos y naturales y sin calidad, pero no es responsable hacerlo así, ya que estaríamos prácticamente dejando al azar la salud y el porvenir de los ecuatorianos. Es un tema además de técnico, ético.

Concluimos entonces que para enfrentar el COVID-19 no deberíamos haber menospreciado la posibilidad de que una epidemia se concrete en nuestro territorio y debíamos haber trabajado en calidad hace tiempo, fortaleciendo los mecanismos para enfrentarla, sin embargo, ahora con el virus en nuestro territorio, es importante no perder el rumbo y a pesar de la necesidad de dar respuesta urgente, es necesario enfocarnos en hacer realmente bien las cosas, lo que seguramente nos va a dar mejores y permanentes resultados en la contención y mitigación de la epidemia para beneficio de todos.
