



Calidad de la asistencia sanitaria y responsabilidad del profesional

Seminario de Bioética 1992

PRESENTACION

La Comisión Nacional de Profesionales Sanitarios Cristianos (PROSAC), encuadrada en el Departamento de Pastoral de la Salud de la Conferencia Episcopal Española, organiza y promueve cada año la celebración de un "*seminario de bioética*" en torno a un problema sanitario de actualidad e interés. El "seminario" se dirige, inicialmente, a los profesionales de la salud cristianos, pero está abierto a todos los profesionales interesados por el tema.

Tal y como se aprobó en las VI Jornadas de PROSAC de Gandía, proponemos como tema del seminario "**Calidad de la asistencia sanitaria y responsabilidad del profesional**". Pretendemos brindar una oportunidad de reunirse en los distintos centros de trabajo, y por diócesis y regiones de España, para tratar juntos este tema que tanto nos afecta como profesionales y como personas responsables, y a los cristianos, como testigos de Jesús en el mundo de la salud.

El "dossier" consta de tres partes: en la primera se describen los objetivos, los temas a desarrollar y la metodología; en la segunda se recoge una breve "bibliografía" referida al tema; en la tercera se facilitan algunos de los "documentos" que consideramos de mayor interés para el desarrollo del seminario.

Agradezco la colaboración y el consejo para la elaboración de este "dossier" del **Dr. Francisco Abel**, Director del Instituto Borja de Bioética, la del P. Rudesindo Delgado, Director del Departamento de Pastoral de la Salud de la C.E.E. y la de los miembros de la Comisión de PROSAC, especialmente de su Secretaria, la Srta. Concepción Santos.

Lo ofrecemos a los profesionales de la salud y a cuantos estén interesados por el tema, con el deseo de que les sirva de ayuda para la mejora constante de su trabajo diario y que repercuta directamente en bien del enfermo.

Noviembre 1992

Juan Viñas Salas, Coordinador Comisión Nacional PROSAC

INTRODUCCION

Los profesionales de la salud tenemos como finalidad obligada la de tratar de ofrecer a los enfermos y personas con las que tratamos y que han depositado su confianza en nosotros, la máxima calidad asistencial posible; sólo así estaremos satisfechos del trabajo realizado, sintiéndonos útiles a la sociedad.

Pero: ¿qué se entiende por buena calidad asistencial? ¿Quién o quiénes deben definir este concepto? Sabemos de antemano que una actuación sanitaria de calidad tiene varios aspectos distintos pero complementarios; si falla uno de ellos ya nuestra actuación no habrá sido de calidad:

1. Competencia técnica: Estar al día en los conocimientos científicos de nuestra profesión y tener las habilidades que requiere nuestra práctica asistencial (saber cómo interrogar, explorar, practicar la técnica, etc.). Es decir: conocimientos teóricos y habilidades prácticas.
2. Además un buen profesional debe tener actitudes al servicio del enfermo, responsabilidad profesional, trato amable con los enfermos y familiares, capacidad de trabajo en equipo, compañerismo, humanización de la asistencia, etc.
3. Debe también ejercer su quehacer profesional de manera ética. Debe conocer y practicar la ética profesional. Conocer la bioética que como disciplina es el estudio sistemático de la conducta humana aplicada a las ciencias de la salud. Debe respetar los derechos del enfermo, tener en cuenta sus costumbres, seguir los principios de la bioética de no maledicencia, beneficencia, justicia y autonomía.
4. Finalmente, para calificar un proceso asistencial de calidad, no sólo hace falta que sea catalogado como tal por el profesional -calidad científico-técnica, humana, ética- sino que es muy importante que el enfermo y su familia lo perciban como tal. La satisfacción del enfermo y su familia es un pilar fundamental en el que se debe basar la calidad de la asistencia.

Este dossier incluye referencias bibliográficas y fotocopias para uso privado de artículos de prestigiosas revistas y libros sobre temas relacionados con los aspectos antes mencionados:

- 1.** Análisis de la calidad asistencial, siguiendo la metodología de los "audits" de calidad asistencial, teniendo en cuenta la estructura (medios de que se dispone), el proceso (cómo se desarrolla el acto asistencial) y los resultados (satisfacción del enfermo y familia).
- 2.** Artículos sobre ética médica aplicada a la calidad asistencial al enfermo, con referencia a los Comités de Bioética, tanto los de ética asistencial como los de investigación o ensayos clínicos en seres humanos.
- 3.** Documentos de la Iglesia que hacen referencia a la responsabilidad de los laicos en su actividad profesional, como testigos de Jesús en el mundo con tarea evangelizadora o de llevar y ofrecer la Buena Noticia de la Salud-Salvación a los enfermos, familiares y compañeros de trabajo.
- 4.** Ofrecemos a continuación un cuestionario que pueda servir de guía para la reflexión personal, el debate y diálogo en el grupo y la elaboración de las conclusiones operativas que podamos asumir, como profesionales de la salud y como profesionales de la salud cristianos, con compromisos concretos en favor de la mejora de la calidad de la asistencia.

Trabajar este *dossier* en pequeños grupos de profesionales en el centro de trabajo, ponerlo luego en común en encuentros en la misma zona o diócesis y enviar las conclusiones al Departamento de Pastoral de la Salud -Comisión de Profesionales Sanitarios Cristianos- para

ponerlas en común en las VII Jornadas de PROSAC que se celebrarán en el Monasterio del Poio (Pontevedra) los días 22 al 24 de abril de 1993, es el plan de trabajo que os proponemos.

OBJETIVOS

1. Analizar la calidad de la asistencia sanitaria y sus causas.
2. Ver cómo afecta personalmente a los profesionales de la salud la calidad de la asistencia sanitaria y discernir su grado de responsabilidad en la misma.
3. Reflexionar sobre la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria y la responsabilidad de cara a la misma, tanto de los profesionales de la salud como de las instituciones y de los propios enfermos.
4. Llegar a conclusiones operativas y a compromisos personales y comunes que inspiren las actividades de los propios profesionales y de los PROSAC en cada centro de trabajo.

TEMAS A DESARROLLAR Y CUESTIONARIO

1. CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA

- 1.1. *¿Qué se entiende habitualmente por calidad de la asistencia sanitaria?*
- 1.2. *¿Qué campos-ámbitos-aspectos de la asistencia sanitaria adolecen de una falta de calidad?*
- 1.3. *¿Qué problemas-circunstancias dificultan la evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria?*
- 1.4. *¿Cuáles son las causas de esta falta de calidad?*
- 1.5. *¿Cómo afecta la falta de calidad a los destinatarios de la asistencia?*

2. RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL DE LA SALUD EN LA FALTA DE CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA.

- 2.1. *¿Cómo afectan y repercuten las deficiencias de la calidad asistencial en los profesionales de la salud?*
- 2.2. *¿Qué parte de responsabilidad en estas deficiencias les corresponde a los profesionales de la salud?*
- 2.3. *¿Qué tipo de responsabilidades (administrativas, laborales, penales, morales) pueden atribuirse a los profesionales sanitarios?*

3. ANÁLISIS-VALORACIÓN ÉTICA DEL PROBLEMA

- 3.1. *¿Qué criterios se utilizan para la toma de decisiones en la práctica clínica?*
- 3.2. *Describe los principales dilemas éticos que se te presentan en tu práctica profesional. ¿Cuáles consideras específicos de la falta de calidad asistencial?*
- 3.3. *Análisis ético de los mismos*

4. LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA

- 4.1. *¿Qué habría que hacer para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria?. Jerarquizar las prioridades en orden a mejorar la calidad de la asistencia sanitaria.*
- 4.2. *¿Cuál es la responsabilidad que les incumbe, en la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria, a los Profesionales de la Salud, a la Administración, a las Instituciones, a los enfermos y familiares?*

5. LOS PROSAC Y LA CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA.

5.1. *Los PROSAC no pueden eludir el reto de ayudar a elevar el nivel de calidad de la asistencia sanitaria. ¿Qué nos hace falta?. ¿Qué harías?*

5.2. *¿Cómo potenciar esfuerzos entre los PROSAC?. ¿Qué ayudas pueden y deben recibir de los demás PROSAC, de las Instituciones sanitarias, de la Iglesia...?*

5.3. *Formulación de conclusiones operativas y de compromisos personales y comunitarios.*

METODOLOGIA

1. La metodología ha de ser la propia de un "seminario": presentación del tema al comienzo de cada sesión por quien dirige el seminario; a continuación, si se estima conveniente, uno hace la exposición del tema que se va a tratar en la sesión, de forma breve y ofreciendo aquellos elementos que sirvan para encauzar y suscitar el debate; intervención de los participantes en torno al mismo, siguiendo las preguntas que previamente se les ha entregado, por lo que hay un trabajo personal previo; se puede terminar haciendo una breve síntesis de las aportaciones más significativas que han aparecido. El papel del que dirige/modera es fundamental para el buen desarrollo del seminario.

2. Por el tema escogido se recomienda insistir en el trabajo en grupos más que en las Mesas Redondas o Ponencias (aunque ambas cosas pueden compaginarse). Si se prefiere organizar una mesa redonda, la metodología será la propia de la mesa redonda: presentación del tema por el moderador; breve exposición de cada uno de los ponentes que intervienen en la mesa; intervención de los asistentes; síntesis final del moderador. Es igualmente preferible el trabajo a lo largo de un curso antes que la organización de unas Jornadas en las que se agote el tema en dos o tres días.

3. Los grupos de trabajo que se constituyan deben ser interprofesionales.

4. El trabajo ha de ser de reflexión y compromiso, siendo fieles por una parte a la condición de profesionales y por otra a la misión como cristianos. La participación ha de ser abierta a la acción del Espíritu, dejándose "empapar" por la reflexión comunitaria y no dialogando nunca desde posiciones inexpugnables.

5. Las conclusiones a las que se llegue en el seminario, deben ser concretas, no excesivamente numerosas, bien especificadas, claras en su exposición, cercanas a la realidad analizada y al tema escogido y abiertas a un futuro Plan de Acción Profesional.

DOCUMENTACIÓN

1. Gracia Guillén D: La otra cara de la medicina. *Jano*. XLIII. 45-46. 1992. Pág. 13
2. Vuori H.V: Marco conceptual del control de calidad. *Cap. 1 del libro El control de calidad en los servicios sanitarios. Conceptos y metodología. Masson.* Pág. 15
3. Donabedian M.D.A: Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial (Primera parte). *Control de Calidad Asistencial*. 6.1.1991. Pág. 27
4. Donabedian M. D. A: Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. (Segunda parte). *Control de Calidad Asistencial*. 6.2.1991. Pág. 33
5. Rovira A., Corbella A: Evaluación de la calidad asistencial. *Revista de Enfermería ROL*. 166. (18- 22). Pág. 42
6. Calero M^a J., Calero M^a D: Control de calidad asistencial. Evaluación de resultados: Satisfacción del usuario. *Revista de Enfermería ROL*. 33- 40. 1991. Pág. 47

7. Rodríguez Roldán J.M: Conferencia inaugural del X Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. *Control de Calidad Asistencial*. 7. 3. (32-37). 1992.. Pág.55
8. Molina R: Conferencia de clausura del X Congreso de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. *Control de Calidad Asistencial*. 7. 3. (29-31) 1992. Pág. 60
9. Peris i Pascual M^a: El control de calidad y el análisis de las reclamaciones de los usuarios. *Todo Hospital*. 90. (25-31). 1992. Pág. 62
10. Net A, Suñol R, Bohigas L, Delgado R: El control de calidad en el Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. *Medicina Clínica Vol. 86* (725-730) 1986. Pág. 69
11. López Azpitarte E: Ética y Sanidad: Presupuestos para una reflexión. *Conferencia. Almería 1992*. Pág. 75
12. Abel F: Los Comités de ética en el diálogo interdisciplinar. *Labor Hospitalaria*. 209. 3. (207-217). 1988. Pág. 83
13. Martín Rodrigo M: Dieciocho años de experiencia de un Comité de ética. *Todo Hospital*. 89. (45- 50) 1992. Pág. 93
14. Scwartz S, Malagelada J.R: Ética e investigación clínica: Documento de referencia de la C.S. "Vall d'Hebron" de Barcelona. *Todo Hospital*. 89. (19-25). 1992. Pág. 99
15. Sánchez González M: Los comités hospitalarios de bioética y los derechos de los enfermos. *S.E.A.U.S.* Pág. 106
16. Gracia Guillén D: Procedimientos de decisión en ética médica. Una propuesta metódica. *En el libro Procedimientos de decisión en ética médica. Eudema* (139-153) 1992. Pág. 119
17. Informe Belmont. Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación. 1978. Pág. 131

BIBLIOGRAFIA

- VUORI H.V: El control de calidad en los servicios sanitarios. Conceptos y metodología. Ed. Masson. Barcelona. 1988.
- CUESTA GOMEZ A., MORENO RUIZ J.A: GUTIERREZ MARTI R. La calidad de la asistencia hospitalaria. Ed. Doyma 1986.
- GAFO J: Dilemas éticos de la medicina actual. Ed. U.P.C.M. Madrid 1986.
- GAFO J: Dilemas éticos de la medicina actual - 2. Fundamentación de la bioética y manipulación genética. Ed. U.P.C.M. Madrid. 1988.
- CONFERENCIA EPISCOPAL ESPAÑOLA: Los Cristianos Laicos, Iglesia en el Mundo. Ed. Edice. 1991.
- I COMITATI DI BIOETICA: Storia, analisi, proposte. Ed. Orizzonte Medico. 1989.
- LOPEZ AZPITARTE E: Ética y vida. Ed. Paulinas. 1990
- GRACIA D: Fundamentos de Bioética. Ed. Eudema. 1989
- GRACIA D: Procedimientos de decisión en ética clínica. Ed. Eudema. 1991
- SCORER G, WING A: Problemas éticos en medicina. Ed. Doyma. 1983
- WILLIAMSON J.W. and Ass: Teaching Quality Assurance and Cost Containment in Health Care. A Faculty Guide. Ed. Jossey-Bass P. S. Francisco. 1982.
- WILLIAMSON J.W, HUDSON JI, NERVINS M.M: Principles of Quality Assurance and Cost Containment in Health Care. A guide for Medical Students, Residents, and Other Health Professionals. Ed. Jossey-Bass P. S. Francisco. 1982
- VILARDELL F: Ética y Medicina. Ed. Espasa Universidad. 1988.

ABEL F: Códigos Deontológicos y normativas ético-jurídicas recientes. Número monográfico Labor Hospitalaria. 202. 4. 1986.

JUAN PABLO II: Christifideles laici. Carta Encíclica. 1990

CONCILIO VATICANO II: Apostolicam Actuositatem, sobre el apostolado de los seglares. Ed. B.A.C. Madrid. 1973

CONCILIO VATICANO II: Gaudium et Spes, sobre la Iglesia en el mundo. Ed. B.A.C. Madrid 1973.

PABLO VI: Octogesima Adveniens. Carta Encíclica.

ETICA Y HOSPITALES: Número monográfico Todo Hospital. 89. 1992.

FRATERNIDAD CRISTIANA DE ENFERMOS Y MINUSVALIDOS: La Sanidad Española desde la perspectiva del usuario y la persona enferma. Ed. Encuentro. Madrid. 1983.

NICOLAS ORTIZ C: El derecho a la Salud y los derechos de los enfermos. Ed. Encuentro. 1983.

IANDOLO C: L'etica al letto del malado. Ed. Armando. 1990

QUALITY ASSURANCE IN HEALTH CARE. Revista oficial de la Internacional Society for Quality Assurance in Health Care. Pergamon Press. Oxford

CONTROL DE CALIDAD ASISTENCIAL. Órgano de la sociedad Española de Control de Calidad asistencial. Ed. Garsi. Madrid.

HEALTH SERVICE RESEARCH. Revista

JOURNAL MEDICAL ETHICS. Revista

MEDICAL CARE. Revista