



COMUNICACIÓN BREVE

ENFOQUE DE LA ADMINISTRACIÓN Y LA GESTIÓN DESDE EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT FROM A HEALTH SERVICES IMPROVEMENT PERSPECTIVE

Autores: Suleyka Cabello Daza¹, Yanet Ortega Dugro², Dayami Gutiérrez Vera³

¹Licenciada en Tecnología de Salud, perfil Imagenología. Profesora Asistente. Facultad de Tecnología de la Salud. Policlínico Docente "Carlos Manuel Portuondo Lambert". La Habana. Cuba. Correo electrónico: suleika@infomed.sld.cu

²Licenciada en Enfermería. Máster en Enfermería. Profesor Asistente. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. La Habana. Cuba. Correo electrónico: yanet@cce.sld.cu

³Licenciada en Enfermería, Máster en Longevidad Satisfactoria. Profesora Instructora. Facultad de Tecnología de la Salud. Hospital Docente Clínico Quirúrgico "Comandante Manuel Fajardo". La Habana. Cuba. Correo electrónico: dayamigvera@infomed.sld.cu

RESUMEN

El Ministerio de Salud Pública, en aras del mejoramiento de los servicios de salud en Cuba, dirige la Administración y la Gestión a la prevención; como elemento que enmarca lo que se desea lograr, la planificación referida a las acciones a alcanzar, y la organización para determinar la estructuración de jerarquización. Dichas funciones están organizadas desde lo general a lo particular o individual; en referencias a los recursos materiales y humanos. *Objetivo:* identificar el enfoque de la administración y la gestión que proporcione el mejoramiento de los servicios de salud. Esta razón permitirá evidenciar la aplicación de las fases por las cuales transita la administración; mecánica y dinámica, así como las acciones que serán acogidas desde la Gestión, al observarse las transformaciones y condiciones de los servicios, con características sistemática, inclusiva, dinámica e integradora. La administración y la gestión son procesos que coexisten, al ofrecer elementos de integración en la selección o la búsqueda de suministros médicos, tecnologías sanitarias, tecnologías de la información, que le permitan a los profesionales del gremio elevar sus competencias profesionales, para dar respuestas a las determinantes de salud del territorio que se pretende examinar.

Palabras clave: administración, gestión, mejoramiento de los servicios de salud

ABSTRACT

The Ministry of Public Health, for the sake of improving health services in Cuba, directs Administration and Management to prevention; as an element that frames what has to be achieved, planning required for actions to be achieved, and the organization to determine the structuring of the hierarchy. These functions are organized from general to personal or individual; in terms of material and human resources. *Objective:* identify the approach to administration and management that provides the improvement of health services. This approach will demonstrate the application of the phases through which the administration passes; mechanical and dynamic, as well as the management actions that will take place, revealing transformations and conditions of services, with systematic, inclusive, dynamic and integrative characteristics. Administration and management are processes that coexist, by offering elements of integration in the selection or search of medical supplies, health technologies, information technologies, allowing guild professionals to raise their professional skills, and respond to the health determinants of the territory to be examined.

COMUNICACIÓN BREVE

Keywords: *administration, management, improvement of health services*

EXPOSICIÓN DEL COMENTARIO

En la actualidad, el Sistema Nacional de Salud, apoyado en la Administración y la Gestión; rige sus acciones en la búsqueda de la organización, sistematización, ejecución y control con vista al mejoramiento de los servicios. Éstos se identifican como procesos que se interrelacionan. Para certificar lo enunciado, según el diccionario de la Real Academia la palabra administración proviene del latín *ad-ministrare*, que significa "...estar bajo el mando del otro, prestar un servicio. Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar, es considerada la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad..."¹.

Al seguir este orden de ideas, Beltrán González refiere sobre la gestión "... es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos de ella para alcanzar las metas establecidas..."²

Se asume, que ambos procesos deben tener una visión participativa en la búsqueda de soluciones dentro del banco de problemas de salud; al observarse como procesos organizados a fin de identificar, analizar, implementar y transformar la información acerca de los mismos. Ellos deben ser considerados para lograr soluciones atemperadas, contextualizadas y creativas en cualquiera de las dimensiones en que se encuentren. Al ser la gestión un fenómeno macro que incluye a la administración, además de otros componentes, que le dan un enfoque muy acertado en el contexto real, para alcanzar el mejoramiento de los servicios de salud.

Saturno-Hernández y Parreño Urquiza concuerdan en que "...La capacidad organizacional del Sistema de Salud para ofrecer servicios con calidad es uno de los bloques estratégicos reconocidos para conseguir niveles óptimos de funcionamiento. Lograrlo tiene dos componentes: a) contar con la infraestructura, recursos y personal adecuados para los servicios ofertados, y b) los elementos para la función de calidad, particularmente un sistema de información que permita vigilar y establecer un esquema de reconocimientos e incentivos alineados con la misma y, sobre todo, procurar los conocimientos y habilidades para gestionar y mejorar la calidad de los servicios específicos y del sistema en su conjunto..."^{3,4}

En consonancia con lo anterior, el rol social que toman estos procesos ofrecen pautas con la alta complejidad del desarrollo de las actividades de los servicios de salud. Dado que la salud del pueblo es y será uno de los principales programas que impulsa la Revolución Cubana desde sus inicios. Al analizar el cumplimiento de leyes y directrices que la administración debe poner en práctica para lograr los resultados esperados, sean visibles o no, de acuerdo con la misión que desempeña dentro del Sistema Nacional de Salud. Los mismos deben ser superados para garantizar el mejoramiento de los servicios a partir de definir objetivos generales y específicos, proyectos, asignaciones, resultados estadísticos y recursos económicos. De esta manera se podrá diagnosticar las complicaciones u obstáculos que impidan neutralizar el objetivo identificado.

Según Poveda Rodríguez "...es preciso considerar que la Administración de Salud proporciona herramientas necesarias para desarrollar una visión de conjunto del sistema, optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros, y llevar las instituciones de salud a un estado de crecimiento y eficiencia que permita el mejoramiento continuo de la salud de la población, la familia, la comunidad y el entorno..."⁵

En tal sentido, dar cumplimiento y aplicación a las fases y etapas de ambos métodos se derivan acciones que incitan al trabajo participativo, innovador y creador. Al establecer la transformación del entorno social, lográndose al trabajar la diversidad de características, intereses y necesidades de los interesados, con el diseño y aplicación de nuevas estrategias donde no hay cabida para las barreras del conocimiento. Al constituir esta la vía que facilite dar respuesta al mejoramiento de los servicios de salud y garantizar la calidad de vida de la población.



COMUNICACIÓN BREVE

Sin embargo, la visión que ofrece Castell-Florit Serrate sobre la Administración o Gerencia de la Salud Pública "... requiere de un sostenido fortalecimiento y la necesidad de fomentar la conciencia de su importancia. Esto constituye, en estos tiempos, una prioridad no solo en la formación y preparación de los directivos sino sobre todo en la generalización de una cultura gerencial que influya en la concepción y operación de las estrategias, de las estructuras, de los modelos y del modo cómo el servicio es organizado, prestado y asegurado, siempre pensando en la mejor salud con el uso más racional de los recursos. Si no se parte de esta concepción, cualquier sistema por muy bueno que sea, corre el riesgo de perder sostenibilidad..."⁶

De acuerdo con lo manifestado, se reconoce las características sistemáticas, inclusiva, dinámica e integradora que exponen ambos métodos de acuerdo a satisfacer las necesidades generales de la población, que tiene como condición básica utilizar con mayor facilidad los servicios médicos. Que asegure una atención personalizada, sin distinción de género, raza, credo para brindar solución al problema de salud. De manera, que el Estado Cubano, el Ministerio de Salud Pública (MINSAP), y el resto de los sectores de la sociedad en su conjunto ejercen sus funciones de gobierno en múltiples ramas vinculadas estrechamente a la vida social, económica, cultural y política de la sociedad. En coordinación directa a la búsqueda del mejoramiento de los servicios al incrementar las competencias profesionales, la eficiencia, y la sostenibilidad.

Desde la perspectiva Arbeláez-Rodríguez "...establecer relaciones entre la gestión y la satisfacción o insatisfacción permite identificar nodos críticos, proponer estrategias de mejoras continuas, dar valor agregado, validar herramientas, seleccionar criterios, lineamientos, orienta las acciones de los directores a tomar decisiones que mantengan o mejoren la satisfacción sobre la provisión de servicios, solucionen su necesidad o problema para que cumpla su expectativa, tenga aval ciudadano, confianza, seguridad y continuidad de la atención integral e integrada..."⁷

Respecto a esta valoración, se aprecia el enfoque de este proceso como el que enfatiza la labor del equipo multidisciplinario de salud con una orientación colectiva y comunitaria. Donde se identifica la necesidad social, donde se involucran los recursos humanos, finanzas, organización y administración que culminan en el suministro de servicios de salud a la población. Estableciéndose con ello el mejoramiento de los servicios que compromete el saber, saber hacer y el saber ser como expresión de la alta responsabilidad de nuestros profesionales.

En particular, Guerra Bretaña conduce sus criterios a la gestión de la calidad y Fleitas Ávila, muestra las características Directivas o de Administración en Tecnologías de la Salud^{8,9}. Ambas consideraciones develan de forma aceptada los pasos a tener en cuenta para desarrollar capacidades, habilidades y modos de actuación susceptibles de evaluar el desempeño profesional que arriban en el mejoramiento de los servicios.

- Posicionar a las Tecnologías de la Salud como el sistema de conocimientos científicos y empíricos, habilidades, experiencias y organización requeridos para producir, distribuir, brindar y utilizar, tecnológicamente, bienes o servicios inherentes a la atención en salud
- Concretar, de la política de salud del país, el deber ser de las Tecnologías de la Salud, a modo de paradigma organizacional favorable, en el que la tecnología desempeñe un papel tan preponderante, como el contexto institucional que guíe la inversión y determine las condiciones necesarias para la creación de conocimientos
- Priorizar, dentro de la política de salud, la formación de capital humano con un alto nivel científico-técnico que sea capaz de dar repuestas eficientes a los problemas de salud que enfrenta el mundo actual, en procura de la satisfacción de la población y del proyecto social que le impulsa
- Sustentar análisis taxonómicos que favorezcan el diseño de funciones que superen los artefactos y, en las funciones establecidas, coexistan tanto los instrumentos materiales como las tecnologías de carácter organizativo
- Gestionar su carácter planificado, claras metas y el ajuste o control que le garantice la eficacia requerida



COMUNICACIÓN BREVE

- Posibilitar la utilización de alternativas para la aplicación de conocimientos científicos en la solución de problemas prácticos de salud que coadyuven en incrementos continuos de calidad de vida y al desarrollo teórico-práctico
- Rediseñar sistemáticamente, indicadores que configuren a las Tecnologías de la Salud como fuerza motriz hacia nuevos modos de atención en salud
- Normalizar el registro sistemático de la información y la acreditación de innovaciones que en la práctica mejoren la calidad de la atención en salud y los resultados de cualquier intervención o experiencia que puedan ser utilizadas para promover la salud, que en su sentido amplio significa el fin de prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar en el instante en que se le encuentre una utilidad al hallazgo o innovación

Los tecnólogos de la Salud, asumen una importante labor a través del cumplimiento sus funciones básicas. Al contar con un amplio perfil que les permite como parte del equipo multidisciplinario el correcto manejo de las tecnologías biomédicas y de la información como parte de su desempeño profesional. De esta forma se evidencia la intencionalidad de ambos procesos en correspondencia con la calidad y el mejoramiento de los servicios; al observarse como la actividad transformadora que se concreta en un resultado novedoso, exitoso, innovador a partir de la aplicación original del conocimiento científico. Estos estarán encaminados a dar solución y prevención a los problemas prácticos de salud como resultado del trabajo realizado por la administración en tres elementos fundamentales como: *la integración, la dirección, y el control.*

CONCLUSIONES

La administración y la gestión son procesos que coexisten, al ofrecer elementos de integración en la selección o la búsqueda de suministros médicos, tecnologías sanitarias, tecnologías de la información, que le permitan a los profesionales del gremio elevar su desempeño y competencias profesionales, para dar respuestas a las determinantes de salud del territorio que se pretende examinar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Real Academia Española, *Diccionario de la lengua española, especialista*. 23.^a ed. Madrid: Espasa, 2015. Disponible en: <http://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
2. Beltrán González Benita Mavel, Vega Díaz Teresa, Sarduy Pérez Grace, Santandreu Uriarte Elsa María. Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. EDUMECENTRO [Internet]. 2018 Mar [citado 2019 Jul 08]; 10(1): 236-242. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207728742018000100017&lng=es
3. Parreño Urquizo Ángel Floresmilo, Ocaña Coello Silvana Paola. Tendencias del entorno que impactan en la gestión de la calidad de los servicios de salud del Ecuador. EUMED [Internet]. 2018 Agost [citado 2018 Oct 16]. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/10/servicios-salud-ecuador.html>
4. Saturno-Hernández Pedro J, Hernández-Avila Mauricio, Magaña-Valladares Laura, Garcia-Saisó Sebastián, Vertiz-Ramírez José de Jesús. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Salud pública Méx [revista en la Internet]. 2015 Jun [citado 2019 Jul 08]; 57(3):275-283. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017&lng=es.
5. Poveda Rodríguez Regla de la Caridad, Morales Salinas Alberto. La Administración de Salud: una materia urgida de trascendencia en la educación médica. EDUMECENTRO [Internet]. 2017 Sep [citado 2019 Jul15]; 9(3):312-315. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742017000300022&lng=es.
6. Castell-FloritSerrate Pastor. La administración en salud, componente de desarrollo de la salud pública. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2017 Mar [citado 2019 Jul 15]; 43(1): 1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662017000100001&lng=es.



COMUNICACIÓN BREVE

7. Arbeláez-Rodríguez Gloria, Mendoza Pedro. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An. Fac. med. [Internet]. 2017 Abr [citado 2019 Jul 26]; 78(2):154-160. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832017000200007&lng=es. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
8. Guerra Bretaña Rosa Mayelín, Meizoso Valdés María del Carmen, Roque González Rosalba. Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. Rev haban cienc méd [Internet]. 2015 Ago [citado 2019 Jul 26] ; 14(4): 527-535. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2015000400016&lng=es.
9. Fleitas Ávila A, Valcárcel Izquierdo N, Porto Ramos AG. Hacia una concepción teórico metodológica de Tecnología de la Salud (I). Revista Cubana de Tecnología de la Salud [Internet]. 2015 [cited 2017 13 marzo]; 6(2):[9 p.]. Available from: <http://revtecnología.sld.cu/index.php/tec/article/view/458/610>.



COMUNICACIÓN BREVE

Carta de declaración del autor o de los autores

La Habana, 8 octubre 2019

Dirigido a: Editora Ejecutiva de la RCTS

A continuación, le anexamos los datos relacionados con la declaración del autor o los autores del trabajo titulado:
"Enfoque de la administración y la gestión desde el mejoramiento de los servicios de salud"

Enviado a la sección de la revista: Comunicación Breve

El trabajo no ha sido enviado simultáneamente a otra revista: Si ___ No <input checked="" type="checkbox"/>	El trabajo es original e inédito: Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___
Los autores ceden los derechos de publicación a la Revista Cubana de Tecnología de la Salud: Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___	Existe conflicto de interés entre los autores: Si ___ No <input checked="" type="checkbox"/>
Novedad científica, aporte a la ciencia o importancia de esta publicación: Se reconoce la identificación de la administración y gestión de salud desde un enfoque innovador, participativo, integrador, inclusivo, sistemático, al constituir esta la vía que facilite dar respuesta al mejoramiento de los servicios de salud y garantizar la calidad de vida de la población	
¿Cómo, desde su ciencia, contribuye al enriquecimiento de las bases epistémicas de Tecnología de la Salud ? Se contribuye a las Ciencias de la Educación Médica, de manera particular a las Tecnologías de la Salud a partir de la relación que se establece entre: los procesos de administración y gestión de Salud–determinantes de Salud–tecnologías sanitarias y de la información – competencias profesionales–mejoramiento de los servicios de Salud. Relación que contribuye al diagnóstico de enfermedades y calidad de vida de la población en los tres niveles de atención, asegurándose la calidad de los servicios.	
Esta investigación es una salida de proyecto de investigación: Si ___ No <input checked="" type="checkbox"/>	
Contribución como autoría	Nombres de los Autores
Contribuciones sustanciales para la concepción o el diseño del trabajo.	Lic. Suleyka Cabello Daza Lic. Dayami Gutiérrez Vera Lic. Yanet Ortega Dugrot
Adquisición, análisis o interpretación de datos.	Lic. Dayami Gutiérrez Vera
Creación de nuevo software utilizado en el trabajo.	-
Ha redactado el trabajo o ha realizado una revisión sustancial.	Todos los autores
Aprobó el envío de la versión presentada (y cualquier versión sustancialmente modificada que implica la contribución del autor para el estudio).	Todos los autores
Traducción de título y resumen	Lic. Yanet Ortega Dugrot
Otras contribuciones (Cuál)	-
Todos los autores están de acuerdo con ser personalmente responsables de las propias contribuciones y las de los autores y garantizan que las cuestiones relacionadas con la precisión o integridad de cualquier parte del trabajo, incluso en las cuales el autor no estuvo personalmente involucrado, fueron adecuadamente investigadas, resueltas y la resolución fue documentada en la literatura: Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___	
Todos los autores están de acuerdo con la versión final de la publicación: Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___	
Todos los autores garantizan el cumplimiento de los aspectos éticos de la investigación y de publicación científica, así como de la bioética: Si <input checked="" type="checkbox"/> No ___	
Fecha de recibido: 14 de marzo de 2019 Fecha de aprobado: 28 de abril de 2019	
 <p>Este obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional.</p>	