

## Perspectivas sobre la Calidad

# La pandemia de la COVID-19: Un llamado a los sistemas de salud de América Latina para fortalecer la calidad de la atención

GARCIA ELORRIO EZEQUIEL<sup>1,†</sup>, ARRIETA JAFET<sup>2,†</sup>, ARCE HUGO<sup>3</sup>,  
DELGADO PEDRO<sup>2</sup>, MALIK ANA MARIA<sup>4</sup>,  
ORREGO VILLAGRAN CAROLA<sup>5</sup>, RINCON SOFIA<sup>6</sup>, SARABIA ODET<sup>7</sup>,  
TONO TERESA<sup>6</sup>, HERMIDA JORGE<sup>8</sup>, and RUELAS BARAJAS ENRIQUE<sup>9</sup>

1Quality and Safety in Healthcare, Institute for Clinical Effectiveness and Health Policy 2024 Ravnani (1414) Buenos Aires Argentina, 2Institute for Healthcare improvement, Boston, USA, 3Public Health Department, Barcelo Founda- tion, Buenos Aires, Argentina, 4Getulio Vargas Foundation (FGV) -EAESP- Sao Paulo, Brasil, 5Avedis Donavedian Foundation, Barcelona, Spain, 6OES, Bogota, Colombia, 7Autonomous University of Mexico (UNAM). Mexico City, Mexico, 8Foundation for health services research and management (FIGESS), Quito, Ecuador, and 9International Institute for Health Futures, Mexico City, Mexico

Address reprint requests to: Ezequiel Garcia Elorrio, Director, Quality and Safety in Healthcare, Institute for Clinical Effectiveness and Health Policy, 2024 Ravnani, (1414) Buenos Aires, Argentina. Tel: +5491144000624; E-mail: egarciaelorrio@iecs.org.ar

† E.G.E. and J.A. are joint first authors on this work.

Editorial Decision 26 May 2020; Accepted 26 May 2020

### Resumen

El Covid-19 y otras pandemias recientes han puesto en evidencia la debilidad existente en los sistemas de salud en toda la región de América Latina y el Caribe (ALC) para prepararse y responder eficazmente a las emergencias de salud pública. Se ha dicho que la calidad de la atención estará entre los factores más influyentes en las tasas de mortalidad por Covid-19 y el bajo rendimiento de los sistemas es un escenario común en estos países. Se requieren estrategias más integrales y a nivel sistémico para abordar los desafíos. Estas deben centrarse en rediseñar y fortalecer los sistemas de salud para que sean más resistentes a las necesidades cambiantes de las poblaciones y se basen en métodos de mejora de la calidad que hayan demostrado efectos positivos evaluados rigurosamente en experiencias locales y regionales anteriores. El Consorcio Latinoamericano para la Calidad, la Seguridad del Paciente y la Innovación (CLICSS) está haciendo un llamado a la acción y ofrecen recomendaciones específicas para los tomadores de decisiones.

**Palabras clave:** América Latina, Covid-19, mejoramiento de la calidad

### El problema

La experiencia de América Latina y el Caribe (ALC) con emergencias de salud pública (ESP), como la actual pandemia de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19), y las anteriores por el virus del Zika y la influenza AH1N1, ha puesto en evidencia la debilidad existente en los sistemas de salud en la región para prepararse y responder eficazmente a las ESP [1, 2].

Además, las ESP han destacado las brechas preexistentes y comportamientos heterogéneos en el acceso y la calidad de la atención (CA). El aprendizaje había sido limitado y hay una oportunidad para el cambio.

### Antecedentes

Según datos del 2016, América Latina tiene un alto porcentaje de mortalidad sujeto a una pobre calidad de la atención [3].

Se ha proyectado que los países o regiones con niveles más bajos de calidad de la atención tendrán tasas de mortalidad COVID-19 más altas [4]. En ALC, es probable que las fallas de los sistemas de salud para prevenir y controlar adecuadamente las enfermedades crónicas generen que un mayor porcentaje de la población en riesgo desarrolle complicaciones relacionadas con COVID-19. Asimismo, además de la respuesta específica, las ESP presentan desafíos importantes para que los sistemas de salud satisfagan las necesidades esenciales de salud de la población y las brechas en la calidad de la atención tiendan a ser más amplias.

### La solución

Se requieren estrategias más integrales y a nivel sistémico en toda la región de ALC para abordar los desafíos que enfrentamos ahora. Estas deben enfocarse en rediseñar y fortalecer los sistemas de salud para que sean más resilientes a las necesidades cambiantes de las poblaciones afectadas por las consecuencias a corto y largo plazo del COVID-19 y las futuras ESP.

Se ha demostrado que los enfoques de calidad de atención mejoran los resultados de salud, logran la confianza pública en el sistema de salud y obtienen un mejor retorno de la inversión [5], métodos de mejora de la calidad (MC) basados en la ciencia de la implementación que permiten el uso efectivo de recursos limitados al enfocarse sobre la mejora sistemática de los procesos de atención y los sistemas de prestación de cuidados de la atención en salud. Estos serán elementos críticos de las fases de respuesta y recuperación de la pandemia de COVID-19.

### La evidencia en la región.

Varios ejemplos destacan la viabilidad y la eficacia del uso de métodos de mejora continua para una gran variedad de temas clínicos a gran escala en toda la región de ALC [6, 7]. En 2010, un grupo de personas e instituciones fundaron el Consorcio Latinoamericano para la Calidad, Seguridad e Innovación del Paciente (CLICSS) para promover e impulsar la adopción e institucionalización generalizadas de la metodología de mejoramiento continuo y de seguridad del paciente para mejorar los procesos de atención médica y resultados.

Durante la última década, CLICSS ha promovido actividades de concientización e intercambio de conocimientos. También, ha implementado de manera exitosa dos colaboraciones multinacionales de mejora de la calidad, destinadas a reducir las infecciones adquiridas en el hospital en las unidades de cuidados intensivos de América Latina [8]. Desde entonces, ha habido un mayor compromiso con el mejoramiento continuo y las

actividades a nivel de políticas para mejorar la CA en diferentes entornos [9].

La actual pandemia de COVID-19 presenta una oportunidad para adoptar un enfoque integral de calidad de la atención que integra la planificación, el control y el aseguramiento de la calidad con la ciencia del mejoramiento para lograr una adopción sostenible a gran escala. Hacemos un llamado a la acción a todos los interesados – stakeholders- en la región de ALC para incorporar políticas de calidad y seguridad del paciente, junto con estrategias de implementación en los planes nacionales de salud como parte de la respuesta a la pandemia de COVID-19. Esto permitirá el uso sistemático de métodos de MC, actividades de medición y rediseño de la atención para impactar los resultados de salud. Se debe prestar especial atención al fortalecimiento de los procesos de atención para poblaciones vulnerables, reorganizar el flujo de pacientes, fortalecer los sistemas de la cadena de suministro, promover la autoprotección, cuidar el bienestar de los proveedores de atención médica, incluidas las segundas víctimas; y garantizar una atención centrada en la persona con una comunicación adecuada entre proveedores, pacientes y familias. Esto facilitará que los sistemas de salud se vuelvan más resilientes a los impactos de las olas actuales y futuras de la pandemia de COVID-19, así como a las ESP en el futuro. Además, hará que los sistemas de salud sean más receptivos a la preexistencia de demandas insatisfechas de servicios esenciales [10].

A medida que los sistemas de salud comienzan o continúan adoptando estos métodos, es importante evaluar de manera rigurosa su efectividad, acompañados de sistemas y estructuras de gestión, responsabilidad y gobernanza adecuados. Esto garantizará su impacto, institucionalización y sostenibilidad en el tiempo. Ha llegado el momento en que la región ALC incorpore los aprendizajes de experiencias pasadas y aproveche los métodos de MC para cerrar las brechas de calidad de la atención y mejorar los resultados para todos.

### Agradecimiento

Nos gustaría agradecer a la Dra. Rosa Suñol y al Dr. Peter Lachman por sus revisiones.

### Referencias

1. Seid M, Lotstein D, Williams VL et al. Quality improvement in public health emergency preparedness. *Annu Rev Public Health* 2007;28: 19–31.
2. Abrampah NM, Syed SB, Hirschhorn LR et al. Quality improvement and emerging global health priorities. *Int J Qual Heal Care* 2018;30: 5–9.
3. Kruk ME, Gage AD, Joseph NT et al. Mortality due to

- low-quality health systems in the universal health coverage era: a systematic analysis of amenable deaths in 137 countries. *Lancet* 2018;392:2203–12.
4. Kirby T. South America Prepares for the Impact of COVID-19. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2213260020302186> (3 May 2020, date last accessed).
  5. Kruk ME, Gage AD, Arsenault C et al. High-quality health systems in the sustainable development goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health* 2018;6:e1196–252.
  6. Garcia-Elorrio E, Rowe SY, Teijeiro ME et al. The effectiveness of the quality improvement collaborative strategy in low- and middle- income countries: a systematic review and meta-analysis. *PLoS One* 2019;14:e0221919. doi: 10.1371/journal.pone0221919.
  7. Borem P, de Cássia Sanchez R, Torres J et al. A quality improvement initiative to increase the frequency of vaginal delivery in Brazilian hospitals. *Obstet Gynecol* 2020;135:415–25. <http://journals.lww.com/10.1097/AOG.0000000000003619>.
  8. Arrieta J, Orrego C, Macchiavello D et al. ‘Adiós Bacteriemias’: a multi-country quality improvement collaborative project to reduce the incidence of CLABSI in Latin American ICUs. *Int J Qual Heal Care* 2019;31:704–11. doi: 10.1093/intqhc/mzz051.
  9. PAHO. Strategy and Plan of Action to Improve Quality of Care in Health Service Delivery. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51621> (22 April 2020, date last accessed).
  10. WHO. Maintaining Essential Health Services and Systems. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/maintaining-essential-health-services-and-systems> (7 May 2020, date last accessed).