

## EDITORIAL

# Calidad en radiología y el cambio en los últimos años



## Quality in radiology and the changes in recent years

Frente a la necesidad creciente de diagnóstico especializado en una ciudad imaginaria, las autoridades hicieron construir 2 centros dedicados al diagnóstico. Entre ellos se repartió, en partes iguales, la población hasta entonces carente de atención, igualando prestaciones y precios. Transcurrido poco tiempo, uno de los centros comenzó a recibir mayor número de pacientes, debido a la derivación selectiva de los médicos y de la consulta espontánea de los pacientes. A poco andar, se había instalado en la comunidad la idea de que *el centro «A», era mejor que el centro «B»*.

Las fábulas son recursos frecuentes de las ciencias sociales para explicar el comportamiento humano y desmenuzar sus procesos. Esta *superioridad*, por ejemplo, que distingue las acciones de unos sobre otros, en la fría escena de la comparación, es resultado de la *calidad*, entendida como el conjunto de propiedades que permite caracterizar una actividad, y valorarla con relación a sus similares. Sin tecnicismos y con escaso conocimiento de la historia de las instituciones, los pacientes son hábiles en reconocer cuando se les ofrece una atención de mejor calidad.

Sin embargo, la calidad de las prestaciones médicas es difícil de medir; no es solo un número, sino que refleja de cierta manera la práctica médica como un hecho global. ¿Cómo medimos entonces la calidad en radiología?, ¿cómo podemos mejorarla?

Si consideramos la práctica médica como un complejo modelo de producción, en el cual participamos como uno de los eslabones de una gran cadena, debemos pensar que hay múltiples áreas en las cuales podemos intervenir que pueden mejorar el resultado final.

La identificación de estos componentes nos permite tanto trabajar en forma específica en algunas áreas de nuestra práctica médica, como generar los indicadores que nos permitan cuantificar nuestra actividad. La métrica entonces para medir nuestros progresos debe considerar: las

especificaciones técnicas de los estudios, la existencia de protocolos comunes, el desarrollo de consentimientos informados, la verificación de la calidad de las imágenes, la certeza de la interpretación radiológica, y la correlación entre la certeza de la interpretación y la calidad de exámenes radiológicos, entre otros.

Cuando las necesidades de la comunidad se mantienen o aumentan, los prestadores que ofrecen soluciones se multiplican, y el espectro de la calidad se amplía. Es ahí cuando aparecen los entes reguladores, con el objetivo de prevenir un potencial daño para los pacientes, y velar porque las prestaciones que se otorgan cumplan con la calidad necesaria para resguardar la seguridad de los procedimientos que se aplican a los pacientes. Las certificaciones y acreditaciones de personas e instalaciones puede ser entendida como el requisito cumplido para seguir en la escena comercial, o puede ser asumido como un genuino desafío en la tarea de mejorar.

A nivel mundial se ha observado un aumento del número de estudios, tendencia que en nuestro país ha sobrepasado a la formación de nuevos especialistas. Este hecho, sumado al uso de la telemedicina, ha incrementado además el número de horas laborales. Nos enfrentamos así a nuevos paradigmas, ya que ahora somos responsables de la apropiada selección, uso, interpretación y aplicación de las imágenes. Los programas de calidad tienen como objetivo aumentar la satisfacción del paciente y mejorar el resultado clínico, estandarizando los procesos del trabajo, y mejorando la calidad y seguridad en este mundo donde la constante es el cambio.

Marcelo Gálvez

Departamento por Imágenes, Clínica las Condes, Santiago,  
Chile

Correo electrónico: [mgalvez@clc.cl](mailto:mgalvez@clc.cl)