

Ponsà JA [Buscar autor en Medline]



## La evaluación de servicios de atención primaria: ¿de qué estamos hablando en realidad?

Desde hace ya bastantes años, el término "evaluación" ha conquistado merecidamente una aureola de prestigio en el ámbito sanitario, convirtiéndose en un lugar común para los diversos profesionales e instituciones que desarrollan su actividad en él y en una referencia obligada de todo proyecto, documento o discurso relativo a las actuaciones sanitarias que tenga vocación de credibilidad y rigurosidad. Esta extensión de su uso ha conllevado en ocasiones una utilización imprecisa o equívoca del término, incluso una cierta desnaturalización o banalización de su significado desde el punto de vista de la planificación.

Si nos atenemos a las definiciones usuales que figuran en los diccionarios generales de algunas de las lenguas de trabajo más utilizadas en nuestro entorno [1-9], podemos concluir que el significado que se da al término "evaluación" es en general el de determinar el valor de algo con respecto a alguna magnitud (precio, cantidad, duración, etc.), existiendo diferentes matices, según las definiciones, que se relacionan en cierto modo con el grado de precisión de esta determinación (estimar, apreciar, calcular, decidir, simplemente determinar, etc.).

La consulta de diccionarios terminológicos de carácter técnico [10, 11] nos proporciona nuevos elementos que permiten circunscribir un poco más este significado, en función de la orientación específica de cada uno de ellos. Así, empezamos a encontrar referencias a algunos conceptos relacionados con la planificación y la gestión: objetivos, estándares, normas, progresos, toma de decisiones, etc. También aparecen en ellos nuevos epígrafes en los que el término se encuentra adjetivado, dando lugar a múltiples subcategorías del concepto inicial.

Asimismo, encontramos una discreta presencia y sorprendentes ausencias del término en diccionarios más específicamente sanitarios [12-16], ante lo que tal vez cabría preguntarse hasta que punto ello no traduce una cierta contradicción entre la apariencia creada por enunciados y posicionamientos retóricos sobre la evaluación y la realidad cotidiana en la que la incorporación coherente del concepto a la práctica se encuentra a un nivel mucho más incipiente de lo que podríamos esperar o desear.

Finalmente, los tratados sobre planificación sanitaria [17-20] nos ofrecen unas definiciones de la evaluación mucho más específicas y adecuadas a nuestro entorno profesional y al tema que nos ocupa, vinculándola a los procesos de planificación como una etapa mediante la cual se pone de manifiesto el nivel de consecución de

## bibliografía

1. Diccionari de la llengua catalana [en línea]. Barcelona: Institut d'Estudis Catalans; 1995 [consultado 11 feb 2005]. Disponible en: <http://pdl.iec.es/entrada/diec.asp>.
2. Gran diccionari de la llengua catalana [en línea]. Barcelona: Enciclopèdia Catalana SA; 1999 [consultado 11 feb 2005]. Disponible en: <http://www.grec.net/home/cel/dicc.htm>.
3. Fabra P. Diccionari general de la llengua catalana. 22ª ed. Barcelona: Edhasa; 1986.
4. Diccionario de la lengua española [en línea]. Madrid: Real Academia Española; 2001 [consultado 11 feb 2005]. Disponible en: <http://www.rae.es>.
5. Moliner M. Diccionario de uso del español. 2ª ed. Madrid: Gredos; 1999.

Ver más

## enlaces

No hay enlaces de interés



determinados objetivos previamente formulados, se valoran aspectos de la estructura, el proceso y los resultados de la atención sanitaria, enmarcados en sus diferentes atributos o dimensiones, y se obtiene información que retroalimenta el ciclo de planificación y que permite progresar.

Sin embargo, en nuestra práctica cotidiana, tanto en el ámbito asistencial como en el de la planificación y la gestión de servicios sanitarios, nos encontramos a menudo con una utilización inadecuada de términos como evaluación, información, datos, etc., que puede inducir a confusión y afectar la eficiencia del proceso de información de que en definitiva se trate, así como la calidad de sus resultados. Más allá de la evidente interrelación entre conceptos como los mencionados, valdría la pena evitar utilizarlos de modo abusivo o inapropiado, otorgando de modo genérico la categoría de evaluación a la simple valoración de una determinada información o incluyendo en la categoría de información datos que, aislados y fuera de contexto, no pueden pertenecer a ella. Es decir, por una parte, saber distinguir entre los procesos de obtención de datos y elaboración de información que se inscriben en un proceso de planificación, que cumplen la función de facilitar la valoración del grado de consecución de determinados objetivos preestablecidos (evaluación propiamente dicha), y aquellos otros cuya finalidad se enmarca en la necesidad de disponer de información para analizar y decidir; por otra parte, ser capaces de considerar la recogida y observación de los datos como una etapa esencial, pero solamente inicial, de cualquier proceso de información, previa a su elaboración y conversión en material inteligente. El uso apropiado de estos términos puede ayudar también, en cada caso, a delimitar el marco competencial y las responsabilidades de los diferentes agentes que intervienen, especialmente en lo referente a la identificación de necesidades, la definición de prioridades, la recogida de los datos y la elaboración, interpretación y utilización de la información.

Si el título de este artículo y las reflexiones que le siguen hubiesen provocado expectativas demasiado ambiciosas en el lector, la conclusión y la propuesta que expongo a continuación podrían parecer más bien modestas: reconocer que es razonable y realista aceptar en la práctica (tal vez porque no haya otro remedio) que, al hablar de evaluación de servicios sanitarios, las personas que se desenvuelven en nuestro medio profesional se refieren indistintamente a algunas actividades que son de hecho diferentes, pero que tienen en común la finalidad de valorar. No obstante, creo que la propuesta mejora substancialmente si se añade a esta simple constatación la necesidad de considerar que la evaluación solamente alcanza su pleno significado e importancia cuando se encuentra inserta en un proceso de planificación, no importa a qué escala, contribuyendo así a determinar el grado de consecución de unos objetivos previamente formulados y a sugerir vías de mejora y de progreso. Más aún, si se añade a ello que es también indispensable ser en todos los casos capaz de caracterizar correctamente y de forma explícita las actividades habitualmente calificadas como de evaluación, enmarcándolas en su auténtico contexto (planificación, valoración, información, etc.), identificando por tanto claramente sus objetivos y determinando en consecuencia los ámbitos, los recursos, los métodos y los agentes más adecuados para llevarlas a cabo.

En este artículo introductorio del número de la Revista clínica electrónica de atención primaria dedicado a la evaluación de servicios de atención primaria, siguiendo esta misma línea de reflexión, cabría también la posibilidad de realizar un ejercicio similar con respecto a los términos "servicios" y "atención primaria", opción que nos llevaría probablemente a disquisiciones más o menos largas al respecto, algunas puramente académicas pero otras no desprovistas de interés; no es éste el objeto principal de este trabajo y, por tanto, nos limitaremos a asumir en él los significados más amplios y corrientemente aceptados al respecto.

Los retos principales que tienen actualmente planteados la evaluación de servicios de atención primaria y, en general, la evaluación de servicios sanitarios se centran, esencialmente, en conseguir hacer realmente de ella uno de los ejes básicos de la planificación y de la toma de decisiones en el ámbito sanitario. Para ello, junto a los esfuerzos de clarificación y definición de conceptos, objetivos, recursos y responsabilidades antes mencionados, será necesario aumentar substancialmente el impacto que las actividades de evaluación producen en los diversos procesos de planificación sanitaria, tanto a pequeña escala, en la propia consulta por ejemplo, como a nivel de los planes de salud o estrategias más generales. En este empeño, no hay que olvidar que un escenario político-económico de limitación de recursos y de contención del gasto público destinado a la sanidad dificulta enormemente la obtención de financiación para actividades como las de evaluación, cuyos resultados beneficiosos se perciben en gran medida a medio o largo plazo, sin la inmediatez que a menudo se reclama desde los ámbitos de decisión y de opinión. Por tanto, con el fin de conseguir determinadas mejoras indispensables en el terreno de la evaluación, como por ejemplo el acceso amplio a las tecnologías de la información y la comunicación (historia clínica electrónica, Conjunto mínimo básico de datos de atención primaria [CMBD-AP], etc.) o la introducción de metodologías cualitativas de modo sistemático en la práctica cotidiana, será necesario garantizar y demostrar a las instancias decisoras, desde el nivel técnico, la máxima calidad y eficiencia de las actividades que se llevan a cabo; para ello, resultaría particularmente útil disponer, por ejemplo, de sistemas rigurosos de validación y control de la calidad de los datos que se manejan, de propuestas ingeniosas que rentabilicen las actividades que se realizan, así como de estudios y análisis coste-beneficio que proporcionen evidencia suficiente acerca de la eficiencia de la evaluación. En definitiva, si se me permite el juego de palabras, ser también capaces de "evaluar la evaluación".

A través de los diferentes artículos que configuran este número, se intenta ofrecer un panorama amplio de experiencias de evaluación de servicios de atención primaria procedentes de diversos sectores profesionales: desde proyectos diseñados y ejecutados en el ámbito asistencial hasta determinadas propuestas y reflexiones de expertos en el tema, pasando por algunos procesos de evaluación propios de los ámbitos de planificación, compra de servicios sanitarios y gestión.

Para finalizar esta breve introducción, una cita sencilla, contundente y cabal de un documento que está poco de moda actualmente: "Hay

que prever un proceso de evaluación para asegurarse de que la atención primaria de salud funciona adecuadamente y de que la experiencia adquirida se aprovecha para mejorar el programa. La evaluación está a cargo de las personas que prestan los servicios, de las que los usan y de las que han de ejercer la inspección administrativa y técnica en los diferentes niveles del sistema de salud. De esa forma se establece un diálogo entre todos los interesados, que se basan en los resultados de sus evaluaciones respectivas, siempre con el objetivo de mejorar la atención primaria de salud. El hacer la evaluación parte integrante del programa contribuye además a mantener los costes al nivel más bajo posible." (Informe de la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud. Alma-Ata, 1978) [21].

