



Asegurando servicios de calidad para la atención a la dependencia

La calidad de los servicios de apoyo es fundamental pues influye en los resultados de salud, en la autonomía y en las condiciones de vida de las personas con dependencia.

Los gobiernos pueden contribuir a promover servicios de calidad y tienen un papel crucial como reguladores en tres aspectos fundamentales:

1. la efectividad del cuidado y la seguridad para el paciente
2. la forma de centrarse en el paciente
3. la coordinación e integración con los servicios sociales y de salud ([OCDE y Comisión Europea 2013](#))

Existen varios instrumentos para asegurar la calidad y la mayoría de los países raramente utiliza solamente uno como puede verse en la siguiente tabla.

Los más empleados son los registros y licencias de proveedores de servicios, así como estándares mínimos sobre infraestructura física y sobre procesos de cuidado ([Mor, Leone y Maresso 2014](#)).

En general, se utilizan tres tipos de estrategias para promover la calidad; algunos países como Alemania, Austria, Japón y Suiza optan por promover la calidad a partir de la profesionalización de las personas que brindan cuidados. Una segunda estrategia es utilizar inspecciones para revisar constantemente el cumplimiento de los estándares establecidos.

Finalmente, se suele emplear el monitoreo a los proveedores **enfaticando los incentivos generados por el acceso de los usuarios a datos y resultados**, que puede influir en la elección de prestatarios de servicios.

Existen varios instrumentos para asegurar la calidad y la mayoría de los países raramente utiliza solamente uno como puede verse en la siguiente tabla.

Acciones regulatorias implementadas por diferentes países

Acciones regulatorias/ enfoque regulatorio predominante	Profesionalización				Inspección				Datos y reportes públicos				En desarrollo	
	Alemania	Austria	Japón	Suiza	Australia	Inglaterra	Países Bajos	España	Canadá	Francia	Nueva Zelanda	Estados Unidos	Corea del Sur	China
1 Registro y licencias														
2 Estándares sobre infraestructura física														
3 Estándares de educación profesional y capacitación														
4 Asociaciones de servicios de apoyo de largo plazo														
5 Estándares mínimos sobre los procesos de cuidados														
6 Medidas de resultados de la persona dependiente														
7 Inspecciones de rutina														
8 Inspecciones aleatorias sin previo aviso														
9 Datos e inspecciones basadas en experiencias														
10 Penalidades monetarias por incumplimiento														
11 Sanciones y sistemas de alarma														
12 Procesos legales de apelación														
13 Recopilación de quejas y sistemas de monitoreo														
14 Procesos de atención a quejas por teléfono o por internet														
15 Reportes públicos														
16 Datos para favorecer la elección del consumidor														
17 Calidad con base en pago por resultados														

Nota: Las celdas sombreadas indican que se utiliza esta acción regulatoria, sin embargo, no dan cuenta de la importancia ni de la efectividad de esta acción.

Fuente: Mor, Leone y Maresso (2014), tabla 16.3.

Este material de aprendizaje fue elaborado por **Nadin Medellín**.



Copyright © 2019 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.