

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES EN INVESTIGACIÓN; REVISIÓN POR CONSENSO

*Data de aceite: 01/12/2023*

**Guerra Grajeda Araceli**

Dirección de Investigación / Instituto  
Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo  
Ibarra Ibarra  
Ciudad de México.

tecnología, calidad en la atención.

## QUALITY OF CARE FOR PATIENTS IN RESEARCH; CONSENSUS REVIEW

**RESUMEN:** En la actualidad la tecnología en áreas de salud se ha modificado y abierto a nuevos panoramas en investigación; de este modo, el modelo Delphi es considerado uno de los métodos de investigación que se clasifica de forma cualitativa. El presente estudio tiene la importancia de identificar a través de una revisión de la literatura con el modelo Delphi la gestión por consenso en áreas de salud. Incluyendo la opinión de expertos con enfoque multidisciplinario con recomendaciones en áreas de atención primaria, reumatología, terapeutas, entre otros, para identificar aportes en las investigaciones publicadas, incluyendo como características principales: Objetivos, selección de expertos, cuestionarios, resultados e identificación de factores de riesgo brindando una mejor atención y un tratamiento adecuado.

**PALABRAS CLAVE:** Modelo Delphi, investigación en Sistemas de Salud, uso de

**ABSTRACT:** Currently, technology in health areas has been modified and opened to new research landscapes; In this way, the Delphi model is considered one of the research methods that is classified qualitatively. The present study has the importance of identifying management by consensus in health areas through a review of the literature with the Delphi model. Including the opinion of experts with a multidisciplinary approach with recommendations in areas of primary care, rheumatology, and therapists, among others, to identify contributions in published research, including as main characteristics: Objectives, selection of experts, questionnaires, results and identification of risk factors. risk by providing better care and adequate treatment.

**KEYWORDS:** Delphi method, Health Systems research, use of technology, quality of care.

## INTRODUCCIÓN

Los avances en investigación para la atención en salud han presentado cambios significativos en la actualidad debido a los acontecimientos ocurridos recientemente por pandemia a nivel global; siendo los principales, el uso de tecnología y la modificación en los procesos estándar de atención a pacientes [1]. Al respecto, los profesionales de la salud han tenido la labor de adaptarse a nuevos sistemas de atención sin descuidar la responsabilidad y calidad que ofrecen [2].

A este respecto, en los servicios sanitarios y debido a la preocupación por la actualización se han aplicado leyes en materia de protección de datos personales lo que se ve reflejado en el uso de normas nacionales e internacionales que sirven de base para garantizar un uso adecuado e identificando puntos de mejora [3].

Estos temas de salud se incluyen no sólo al área administrativa, sino también en laboratorios y consultorios donde se procesan muestras de pacientes que participan en proyectos de investigación. La revisión de sistemas de calidad incluye puntos importantes como: Conocimiento del contexto de la organización, Planeación, Involucramiento de líderes para la toma de decisiones, Evaluación del desempeño y Mejora continua [4].

La definición de calidad en servicios de salud se refleja en la propuesta del autor: Avedis Donabedian:

“El logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Los mayores beneficios posibles se definen, a su vez, en función de lo alcanzable, de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y de acuerdo con los valores sociales imperantes” [5].

Por lo anterior, en áreas de investigación el método Delphi se ha aplicado en diversas especialidades y con padecimientos complejos como las enfermedades raras, esto ha permitido que el modelo sea viable ya que es posible hacer uso de la tecnología para recabar la opinión de expertos; así mismo, por la flexibilidad del modelo es posible adecuarse a temas de interés con el uso de encuestas [6,1].

Su aplicación se ve documentada en artículos internacionales donde mencionan su uso en países como China y Japón además de Iberoamérica; entre las ventajas, resaltan: Uso de tecnología, modelo innovador de cambio metodológico y capacidad de generar mayor consenso por las interacciones entre cada participante [8].

Por lo anterior, se vislumbra el uso en pacientes que participan en protocolos de investigación y que requieren de un seguimiento y monitoreo de salud a lo largo del recorrido por la institución donde se practica [9]. De este modo, la tecnología utilizada para la elaboración de historias clínicas es vital para evaluar la calidad de la atención, ya que proporciona información sobre el alcance de la variación entre las áreas donde se atiende al paciente [10].

Su aplicación permite emitir un juicio de forma intuitiva a través de la opinión de

expertos; los campos en donde en su mayoría es documenta es el campo de la medicina a través de literatura en enfermería y áreas clínicas; con métodos de investigación observacionales, descriptivos y prospectivo [11].

La pandemia a nivel global, abrió la posibilidad de interactuar a través de la tecnología en enfermedades poco comunes como las llamadas enfermedades raras por su baja prevalencia y diagnóstico; estas enfermedades, presentan afectaciones múltiples por lo que, el seguimiento debe ser tratado por un equipo multidisciplinario de especialistas [12].

Por lo anterior, la importancia de la revisión es, identificar cómo las prácticas en la atención clínica deben ser monitoreadas periódicamente en beneficio del paciente, eliminando y modificando las que no aporten un valor agregado o lleguen a causar un daño con el fin de reducir las intervenciones innecesarias [13]. En investigaciones recientes el modelo Delphi se ha utilizado como aporte para implementar y evaluar la efectividad en la práctica clínica, efectividad en el ahorro de tiempo y viabilidad con participantes en diferentes zonas geográficas [14].

## INICIOS

El inicio del modelo se desarrolló en la Grecia antigua y obtiene su nombre del oráculo de Delfos (Delphi en inglés); su práctica no ha presentado modificaciones significativas debido a que incluye la opinión de expertos que deben responder a uno o varios cuestionarios para llegar a acuerdos a través de consenso en la toma de decisiones, siendo de utilidad en la práctica médica y de investigación debido al procedimiento que ofrece una visión novedosa e innovadora [7].

Esta técnica define su aplicación al identificar prioridades lo que da paso a estudios heterogéneos; la práctica ofrece una serie de ventajas como: flexibilidad, debate entre expertos de forma remota presencial, uso estadístico opcional y una adecuada gestión de los datos [15].

El modelo, utiliza fases que se desarrollan y acoplan de acuerdo a necesidades de la investigación, en donde la elaboración depende del tipo de búsqueda de resultados [19].

Por lo anterior, de manera general los primeros pasos básicos se desglosan al identificar el problema. Así mismo debe existir un investigador líder encargado de dirigir el tema a desarrollar y organizar la comunicación con el panel de expertos, solucionar dudas con los participantes y agilizar el proceso.

Las etapas se pueden resumir en la siguiente Figura 1: [16]

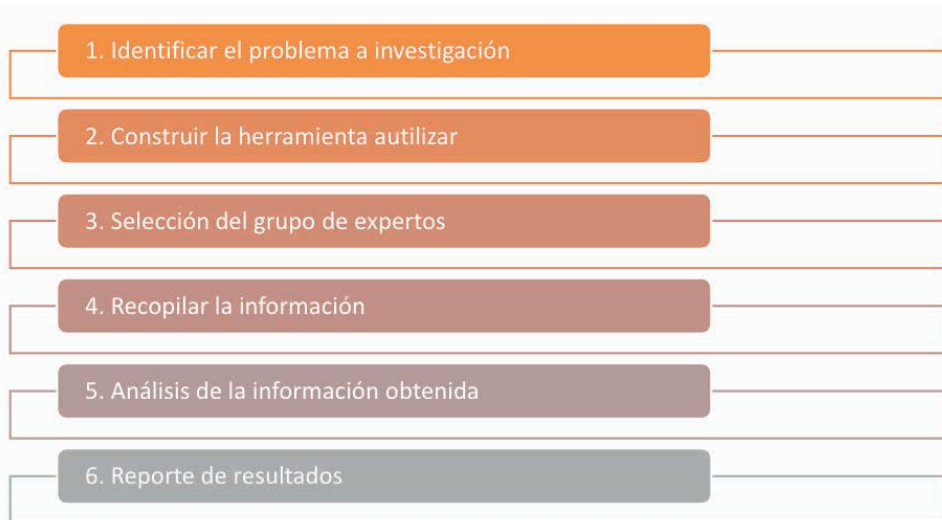


Figura 1. Principio del modelo

Los principios se pueden resumir en tres Etapas:

**ETAPA 1.** Consiste en seleccionar un grupo de expertos en el campo de interés. Luego se pide a estos expertos que brinden sus opiniones sobre un tema específico a través de una serie de cuestionarios.

**ETAPA 2.** Se analizan las respuestas de la primera ronda de cuestionarios y se proporciona un resumen de las respuestas a los expertos. A continuación, se pide a los expertos que vuelvan a dar su opinión, teniendo en cuenta el resumen de las respuestas.

**ETAPA 3.** Se analizan las respuestas de la segunda ronda de cuestionarios y se proporciona un resumen de las respuestas a los expertos. Este proceso se repite hasta llegar a un consenso entre los expertos [18].

## Selección del grupo de expertos

En relación al punto 3, la selección de expertos en el método Delphi es un paso importante para garantizar la calidad de los resultados [17]. El uso de la tecnología ha abierto las puertas a una cultura colaborativa

A continuación, se presentan algunas formas de seleccionar a los expertos. [1,4,6]:

1. Identificar y seleccionar a los expertos que han publicado artículos o investigaciones relevantes en el tema.
2. Seleccionar a los expertos que han participado en proyectos o comités relacionados con el tema.
3. Seleccionar a los expertos que han sido recomendados por otros expertos en el tema.

Es importante tener en cuenta que la selección de expertos debe ser cuidadosa y equilibrada, evitando la inclusión de expertos con intereses personales o prejuicios que puedan afectar los resultados. Además, se debe garantizar el anonimato de los expertos para que puedan expresar sus opiniones de manera abierta [5,6].

## INDICADORES DE CALIDAD

El método Delphi se puede utilizar para validar indicadores de calidad en un servicio de salud, como educación y atención al paciente [3,4]. También puede utilizarse para evaluar la perspectiva de los profesionales de la salud sobre aspectos y dimensiones que deberían ser parte esencial de la atención centrada en el paciente. Para garantizar el éxito del método Delphi, es necesario considerar cuidadosamente el equilibrio entre preguntas abiertas y cerradas para fomentar puntos de vista alterativos y enriquecer el proceso. Tanto del grupo coordinador como el grupo de expertos deben asumir un rol reflexivo que permita la apertura a opiniones disidentes [20].

### Ejemplo de uso en sistemas de salud

La investigación tiene sus bases en la obtención de evidencia, los métodos por consenso incluyen, la posibilidad de llegar a una solución rápida a un problema propuesto. Como ejemplo se realizó una búsqueda en tres de las principales bases de datos con el operador booleano AND y dos palabras clave como “Delphi methods AND quality in patient care” de los cuales se obtuvo los siguientes resultados expresados en la Tabla 1.

Principales bases de datos	Número de registros (5 años)
PubMed	984
Mendeley	1,372
Google Scholar	16,900

Tabla 1-Búsqueda con las palabras: **Delphi methods AND quality in patient care**

Datos a cinco años de 2018 al 13 de septiembre 2023

Como se observa en el ejemplo, el uso del modelo Delphi es aplicado en estudios a nivel mundial, la cantidad de publicaciones relacionadas al tema en un periodo de cinco años permite identificar la ventaja de su uso.

Las ventajas del modelo aplicado en la actualidad y con los avances en tecnología permiten que el modelo sea factible para la obtención de opinión de los expertos en diferentes países o estados disminuyendo el tiempo de respuesta.

## CONCLUSIONES

El uso del método para aumentar la calidad en la atención de los pacientes aporta

las herramientas para el adecuado manejo del tiempo en la atención y seguimiento de enfermedades; además ofrece la oportunidad de innovar con el uso de tecnología para la recopilación de información que aportan los expertos. Permitiendo la interacción en grupo de profesionales expertos en el tema.

De este modo, el análisis de casos en enfermedades que deben tener un seguimiento de por vida por ser progresivas como las llamadas raras y neurodegenerativas hace que el modelo sea eficaz con el uso de informes y al presentar resultados objetivos.

## CONFLICTO DE INTERESES

El autor declara no tener conflicto de intereses

## REFERENCIAS

1. Jiménez S, Miró Ò, Alquézar-Arbé A, Piñera P, Jacob J, Llorens P, García-Lamberechts EJ, Martín-Sánchez FJ, González Del Castillo J, Burillo-Putze G; Red de investigación SIESTA. Quality of hospital emergency department care for patients with COVID-19 during the first wave in 2020: the CALUR-COVID-19 study. *Emergencias*. 2022 Oct;34(5):369-376. English, Spanish. PMID: 36217932.
2. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988 Sep 23-30;260(12):1743-8. doi: 10.1001/jama.260.12.1743. PMID: 3045356.
3. Brönneke JB, Debatin JF. Digitalisierung im Gesundheitswesen und ihre Effekte auf die Qualität der Gesundheitsversorgung [Digitalization of healthcare and its effects on quality of care]. *Bundesgesundheitsblatt Gesundheitsforschung Gesundheitsschutz*. 2022 Mar;65(3):342-347. German. doi: 10.1007/s00103-022-03493-3. Epub 2022 Feb 18. PMID: 35181795; PMCID: PMC8856867.
4. Guerra-Grajeda A, Gabiño-López NB, Muñoz-Rivas A. "Evaluación General de la Gestión de riesgos en laboratorios de investigación con Sistemas Integrados de Calidad". *Investigación en Discapacidad*. 2018;7(3):100-109.
5. López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Lucero Rodríguez, R., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
6. Mosadeghrad AM, Ghazanfari F. Developing a hospital accreditation model: a Delphi study. *BMC Health Serv Res*. 2021 Aug 27;21(1):879. doi: 10.1186/s12913-021-06904-4. PMID: 34445975; PMCID: PMC8393439.
7. Martínez-Ezquerro JD, Ruiz-Cejudo SM, Bustamante-Fuentes A, Díaz-Badillo Á, García-Oropesa EM, López-Sosa EB, Martínez-López YE, Moctezuma-Chávez ÓO, Nava-González EJ, Perales-Torres AL, Pérez-Navarro LM, Rosas-Díaz M, López-Alvarenga JC, Síntevi G. [Consenso experto en tiempos de COVID-19: aplicaciones del método Delphi en materia de salud]. *Cir Cir*. 2020 Dec 9. Esperanto. doi: 10.24875/CIRU.20000936. Epub ahead of print. PMID: 33296912.
8. Aponte Figueroa G, Cardozo Montilla M. A., Melo R. M. Método DELPHI: aplicaciones y posibilidades en la gestión prospectiva de la investigación y desarrollo. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura [Internet]*. 2012;XVIII (1):41-52. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36424414003>

9. Sanders Thompson VL, Ackermann N, Bauer KL, Bowen DJ, Goodman MS. Strategies of community engagement in research: definitions and classifications. *Transl Behav Med.* 2021 Mar 16;11(2):441-451. doi: 10.1093/tbm/ibaa042. PMID: 32421173; PMCID: PMC8135186.
10. Maharaj AD, Lubel J, Lam E, Clark PJ, Duncan O, George J, Jeffrey GP, Lipton L, Liu H, McCaughan G, Neo EL, Philip J, Strasser SI, Stuart K, Thompson A, Tibballs J, Tu T, Wallace MC, Wigg A, Wood M, Zekry A, Greenhill E, Ioannou LJ, Ahlenstiel G, Bowers K, Clarke SJ, Dev A, Fink M, Goodwin M, Karapetis CS, Levy MT, Muller K, O'Beirne J, Pryor D, Seow J, Shackel N, Tallis C, Butler N, Olynyk JK, Reed-Cox K, Zalcberg JR, Roberts SK. Monitoring quality of care in hepatocellular carcinoma: A modified Delphi consensus. *Hepatol Commun.* 2022 Nov;6(11):3260-3271. doi: 10.1002/hep4.2089. Epub 2022 Sep 25. PMID: 36153817; PMCID: PMC9592757.
11. Belkis, Alvarez Escobar, et al. Utilidad del Método Delphi para la evaluación de estrategia de autocuidado en pandemia. En XI Jornada científica de la SOCECS. Del 20 de noviembre al 30 de diciembre 2022. <https://jorcienciapdcl.sld.cu/index.php/jprofesores2023/jprofesores2023/paper/view/554>
12. Yiu EM, Bray P, Baets J, Baker SK, Barisic N, de Valle K, Estilow T, Farrar MA, Finkel RS, Haberlová J, Kennedy RA, Moroni I, Nicholson GA, Ramchandren S, Reilly MM, Rose K, Shy ME, Siskind CE, Yum SW, Menezes MP, Ryan MM, Burns J. Clinical practice guideline for the management of pediatric Charcot-Marie-Tooth disease. *J Neurol Neurosurg Psychiatry.* 2022 May;93(5):530-538. doi: 10.1136/jnnp-2021-328483. Epub 2022 Feb 9. PMID: 35140138.
13. Hernández Borges ÁA, Jiménez Sosa A, Pérez Hernández R, Ordóñez Sáez O, Aleo Luján E, Concha Torre A. Paediatric intensive care 'do not do' recommendations in Spain: Selection by Delphi method. *An Pediatr (Engl Ed).* 2023 Jan;98(1):28-40. doi: 10.1016/j.anpede.2022.08.014. Epub 2022 Dec 9. PMID: 36509646.
14. Crofton E, Meredith P, Gray P, Strong J. Use of sensory modulation approaches to improve compression garment adherence in adults after burn: An e-Delphi study. *Burns.* 2023 Mar;49(2):353-364. doi: 10.1016/j.burns.2022.04.001. Epub 2022 Apr 7. PMID: 35469687.
15. Shang Z. Use of Delphi in health sciences research: A narrative review. *Medicine (Baltimore).* 2023 Feb 17;102(7):e32829. doi: 10.1097/MD.00000000000032829. PMID: 36800594; PMCID: PMC9936053.
16. Romero-Collado A. Essential elements to elaborate a study with the (e)Delphi method. *Enferm Intensiva (Engl Ed).* 2021 Apr-Jun;32(2):100-104. English, Spanish. doi: 10.1016/j.enfi.2020.09.001. Epub 2020 Sep 30. PMID: 33008751; PMCID: PMC7525331.
17. García-Ruiz ME, Lena-Acebo FJ. Aplicación del metodo delphi en el diseño de una investigación cuantitativa sobre el fenómeno FABLAB. *EMP [Internet].* 7 de mayo de 2018 [citado 25 de septiembre de 2023];(40):129-66. Disponible en: <https://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/22014>
18. Falzarano M, Pinto Zipp G. Seeking consensus through the use of the Delphi technique in health sciences research. *J Allied Health.* 2013 Summer;42(2):99-105. PMID: 23752237.
19. Sacco S, Lampi C, Amin FM, Braschinsky M, Deligianni C, Uludüz D, Versijpt J, Ducros A, Gil-Gouveia R, Katsarava Z, Martelletti P, Ornello R, Raffaelli B, Boucherie DM, Pozo-Rosich P, Sanchez-Del-Rio M, Sinclair A, Maassen van den Brink A, Reuter U. European Headache Federation (EHF) consensus on the definition of effective treatment of a migraine attack and of triptan failure. *J Headache Pain.* 2022 Oct 12;23(1):133. doi: 10.1186/s10194-022-01502-z. PMID: 36224519; PMCID: PMC9555163.

20. Gómez-Huelgas R, Gómez-Peralta F, Cos FX. Evaluation of knowledge, barriers, and attitudes in the management of type 2 diabetes in elderly patients: A Delphi study on primary and hospital care. *Rev Clin Esp (Barc)*. 2022 Aug-Sep;222(7):385-392. doi: 10.1016/j.rceng.2021.11.007. Epub 2022 Mar 14. PMID: 35300934.