



# Revista de Calidad Asistencial

[www.elsevier.es/calasis](http://www.elsevier.es/calasis)



## NOTICIAS DE LA SECA

### Sociedad Catalana de Calidad Asistencial

#### Jornada de Reflexión sobre la dinámica interna de la Sociedad

El pasado mes de Julio la Sociedad Catalana de Calidad Asistencial organizó una sesión de trabajo y reflexión sobre el futuro y líneas estratégicas de desarrollo de la Sociedad. El objetivo era el de identificar los intereses y motivaciones de los socios así como las expectativas de futuro que dichos socios esperan hallar en las actividades organizadas por la Sociedad. Las conclusiones de la Jornada, en la que participaron 27 miembros de la Sociedad, estructurados en tres grupos que desarrollaron sus tareas bajo metodología de grupo focal, fueron discutidas en sesión plenaria. Dichas conclusiones se orientan hacia el mantenimiento de acciones de intercambio de conocimientos entre los socios (sesiones Q.cat), inclusión de experiencias ajenas al sector y el establecimiento de líneas concretas de trabajo en las que implicar al mayor número posible de los miembros de la Sociedad. También se concluyó la necesidad de profundizar en las relaciones con las diferentes sociedades científicas. Dichas aportaciones fueron presentadas en Asamblea General Ordinaria por el Presidente de la Sociedad, Dr. Manel Santiñá.

#### Asamblea General Ordinaria

El pasado 10 de octubre tuvo lugar la Asamblea General Ordinaria de la Sociedad Catalana de Calidad Asistencial, en la que aparte de las aprobaciones habituales de los informes de gestión y de situación económica, el Dr. Santiñá presentó las conclusiones principales del proceso de reflexión interna realizada por diferentes grupos de trabajo y orientadas a ajustar las actividades a las expectativas de los miembros de la Sociedad. Aprovechó su alocución para recorrer brevemente la trayectoria de la Sociedad durante los pasados cuatro años que se han correspondido con su responsabilidad como Presidente. Posteriormente se llevaron a cabo elec-

ciones a los cargos a renovar de la Junta Directiva, saliendo elegidos por aclamación el nuevo Presidente, Ángel Vidal, la nueva Tesorera, Carme Mompó y la nueva Vocal 1ª, Montse Gens. Después de agradecer la dedicación y esfuerzo de los miembros salientes de la Junta Directiva, el Secretario de la Sociedad, Ignasi Arbusá informó del crecimiento de la sociedad en términos de nº de socios, habiéndose incrementado durante el año en curso en un 15%. Se propone como temática de trabajo para el próximo Club Q.cat, el análisis de la propuesta de indicadores de calidad trabajados por la SECA.

### Asociación Madrileña de Calidad Asistencial

El pasado 28 de septiembre se celebró la tercer Café con Expertos en la Agencia Laín Entralgo en colaboración con la Dirección General de Atención al Paciente del Servicio Madrileño de Salud y con el patrocinio de *Boehringer Ingelheim*.

Bajo el título “¿De qué hablamos cuando hablamos de Responsabilidad Social Corporativa?”

Isidoro Cornejo García. Técnico de la Gerencia Única de Atención Primaria de la Comunidad de Madrid y moderado por Dª Belén Ubach, Directora Médico de la Dirección Asistencial Sureste de Madrid.

Se revisó la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como un enfoque estratégico en la gestión de organizaciones que está siendo incorporado cada vez por más empresas y entidades en los últimos años. Los conceptos y criterios que dan cuerpo a esta definición pueden encontrarse también bajo otros títulos tales como Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Responsabilidad Corporativa (RC), Responsabilidad Social (RS) y, más recientemente, como Creación de Valor Compartido (CSV, por sus siglas en inglés). Este enfoque se fundamenta en tres pilares: el compromiso con los grupos de interés, la sostenibilidad y la transparencia.

El compromiso con los grupos de interés parte de la consideración de que la actuación de la empresa u organización debe perseguir la creación de valor, no sólo para los accionistas, sino también para todos los grupos que pueden afectar

a o verse afectados por la consecución de los objetivos de la organización y por el modo en que la organización trata de conseguir esos objetivos.

La gestión sistemática de las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la consecuente creación de valor para los mismos se considera una función crítica para la consecución de los objetivos y una valiosa fuente de ventajas competitivas. Por ello, el diálogo permanente y el compromiso con los grupos de interés constituyen el primero de los pilares de la RSC.

Esta relación de beneficio mutuo entre la organización y sus grupos de interés debe ser mantenida en el tiempo porque es en el medio y el largo plazo en los que se materializan. La consideración del medio y largo plazo para la creación de valor compartido configura el segundo de los pilares fundamentales de la RSC: la sostenibilidad.

Se entiende por sostenibilidad la capacidad para satisfacer las necesidades en el presente sin poner en riesgo la satisfacción de dichas necesidades en el futuro. Esta sostenibilidad se enfoca en una triple vertiente: económica, medioambiental, y social.

Pero la creación sostenible de valor compartido y el compromiso con los grupos de interés requieren la definición de un modelo de relación de la organización con dichos grupos de interés y el establecimiento de unos canales y elementos de comunicación, solventes y fiables. Surge así el tercero de los pilares de la RSC: la transparencia.

El universo socio-económico ha cambiado de manera drástica en la primera década de este siglo. El carácter global de las relaciones económicas, el desarrollo vertiginoso de las tecnologías de la información y la comunicación, y la modificación de los valores personales y sociales han configurado un nuevo paradigma en el que emergen nuevas formas de organización del trabajo, en el que la información es difundida casi en tiempo real, lo que determina individuos más informados y demandantes de explicaciones y derechos, y en el que va creciendo una sociedad civil configurada en torno a numerosos y variados grupos de opinión y de intereses.

En este nuevo paradigma, los modelos organizativos tradicionales basados en relaciones bilaterales y asimétricas de la organización con clientes, proveedores y empleados,

están siendo sustituidos por modelos de relaciones multilaterales en los que la organización debe tener en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés capaces de afectar al logro de sus objetivos.

En una organización sanitaria como la nuestra, los empleados son profesionales altamente cualificados, cobrando especial significado para la organización la retención del talento, los proveedores de un gran número de productos y servicios resultan auténticos socios tecnológicos, los usuarios, en muchas ocasiones, disponen de un conocimiento importante sobre sus situaciones de salud, lo que eleva el nivel de su demanda y hace más compleja su satisfacción, y la sociedad es especialmente sensible al modo en el que la organización lleva a cabo su desempeño y a los resultados que obtiene.

En este escenario, la atención a las necesidades y expectativas de todos estos grupos y el reconocimiento de nuestra organización como socialmente responsable suponen:

- Un incremento de la lealtad e implicación por parte de las personas de la organización
- Mayor satisfacción de los usuarios
- Relaciones de cooperación y fidelidad de los proveedores
- Confianza de los financiadores
- Incremento de la reputación de la organización y de su legitimación social

Este nuevo enfoque en la gestión de organizaciones ha sido ya adoptado por muchas grandes empresas. Aunque para las organizaciones sanitarias la enunciación de la RSC pueda resultar novedosa, algunos de sus contenidos integran líneas de trabajo habituales: el respeto de la confidencialidad y demás derechos de los usuarios, la gestión de riesgos sanitarios, la conciliación de la vida familiar y laboral de los profesionales o el contacto frecuente con diversas instituciones y entidades sociales.

El reto, en este momento, pasa por la sistematización de una política específica de Responsabilidad Social Corporativa y por el abordaje participativo de las áreas de mejora en los ámbitos de la sostenibilidad y la transparencia. Posteriormente tuvo lugar un interesante debate de ponente, moderadora y asistentes.