

Acreditación de calidad en nefrología

J. Luis Rocha-Castilla^a y Sagrario Almazán-González^b

^aSecretaría General de Calidad y Modernización. Consejería de Salud. Junta de Andalucía. Sevilla.

^bAgencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Resumen

Se comenta el plan de gestión por competencias y el modelo de acreditación por competencias profesionales, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Palabras clave: Gestión. Profesionales. Mapa de competencias. Buenas prácticas.

QUALITY ACCREDITATION IN NEPHROLOGY

Abstract

The competency-based management plan and the professional competency-based accreditation model within the public Andalusian health system are discussed.

Key words: Management. Professionals. Competency map. Good practice.

Introducción

El II Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía 2005-2008 señala, como herramientas fundamentales para garantizar la gestión de la calidad

de los servicios sanitarios, a la gestión clínica, la gestión por procesos y la gestión por competencias.

Estos instrumentos de gestión están permitiendo mejorar y transformar desde dentro nuestro sistema sanitario, utilizando un marco común para la mejora y un abordaje sistemático de las iniciativas puestas en marcha. A ellos se ha sumado recientemente nuestro modelo de acreditación de competencias profesionales.

Gestión por competencias

Nuestro modelo de acreditación toma como marco conceptual de referencia la gestión por competencias, como modelo integral de gestión de los recursos humanos que permite configurar además los procesos de selección, evaluación del desempeño, gestión de la formación, incentivación, promoción y carrera profesional, etc. Todo ello con el objetivo común de promover e impulsar el desarrollo profesional continuo, entendido como el proceso que acompaña al profesional a lo largo de su vida laboral, que es más que la formación continuada clásica y que contiene un componente importante de corresponsabilidad del propio profesional.

El modelo de gestión por competencias, como sistema de gestión de los recursos humanos, tiene ya un recorrido temporal importante en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, pues en el año 2000, el

Correspondencia: Dr. J.L. Rocha-Castilla.
Secretaría General de Calidad y Modernización.
Consejería de Salud. Junta de Andalucía.
Avda. de la Innovación, s/n. Edificio Arena I. 41020 Sevilla. España.
Correo electrónico: mdolores.vega.rodriguez@juntadeandalucia.es

Recibido el 19-6-2006; aceptado para su publicación el 28-11-2006.

El Plan de Calidad de la Consejería de Salud, identificó la gestión por competencias como sistema integral de gestión de los recursos humanos. A partir de ese momento se inició la elaboración de los mapas de competencias relacionados con los procesos asistenciales y se implantó, en el Servicio Andaluz de Salud, un sistema, vinculado a incentivos económicos, de Evaluación para el Desempeño Individual (EDP), tras el acuerdo de 21 de noviembre de 2002 de la Mesa Sectorial de Negociación de Sanidad sobre políticas de personal.

Desarrollos normativos posteriores, como la Ley de Cohesión y Calidad del SNS, la Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias y el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, también hacen referencia al papel de las competencias profesionales en el sistema sanitario.

Así, la Ley 16/2003, de 28 de Mayo, de Cohesión y Calidad, en su artículo 42, habla ya de evaluación de las competencias en el ámbito del desarrollo profesional y ofrece una definición que mencionaremos más adelante, la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, plantea que los profesionales sanitarios acreditarán regularmente su competencia profesional, y la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud.

Definición de acreditación de competencias

Concebimos la acreditación de competencias profesionales como el proceso que observa y reconoce de forma sistemática la proximidad entre las competencias que realmente posee un profesional y las definidas en su mapa de competencias.

Aunque son dos conceptos sobradamente conocidos, quizá vale la pena detenerse unos minutos para analizar cómo hemos avanzado sobre ellos: Competencias y Mapa de Competencias.

Competencia

El término competencia, en su acepción actual, se debe a David McClelland, un psicólogo de la Universidad de Harvard, experto en teoría de la motivación, que en 1973, publicó "Testing for competence rather than for intelligence" ("Evaluar la competencia en lugar de la inteligencia"), un artículo que provocó un giro radical en ese momento y planteaba superar los métodos tradicionales de evaluación en la gestión de recursos humanos.

Presentaba las competencias como aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo, es decir, los repertorios de conductas que comparten quienes son excelentes en un puesto de trabajo.

Existen cientos de definiciones del término competencia, pero vamos a ir poco a poco acercándonos a la definición que más se adapte a nuestro entorno.

– Un conjunto de comportamientos observables y medibles de modo fiable, relacionados causalmente con un desempeño bueno o excelente en un trabajo y organización determinadas. En términos generales, las competencias son etiquetas que se refieren a un conjunto de comportamientos observables y medibles, y por tanto susceptibles de mejora, que están relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo y organización determinados.

– En nuestro ámbito, se definen también como la aptitud del profesional sanitario para integrar y aplicar los conocimientos, habilidades y actitudes asociados a las buenas prácticas de su profesión para resolver las situaciones que se le plantean. (Ley de Cohesión y Calidad del SNS). Se trata de un enfoque que se centra en lo que el profesional hace.

Esos comportamientos observables, en los que se mezclan conocimientos, habilidades y actitudes, se

denominan buenas prácticas. Para que el profesional desarrolle las buenas prácticas, es decir, los comportamientos observables asociados a una competencia, es necesaria la presencia conjunta de: lo que sabe (sus conocimientos); lo que sabe hacer (su habilidad para poner en práctica esos conocimientos), saber ser o estar (su repertorio de actitudes), querer hacer (su motivación) y del poder hacer (la aptitud, y la favorabilidad de los medios disponibles).

El mapa de competencias

Es el conjunto de competencias presentes en un determinado puesto de trabajo. Y es el elemento central sobre el que se configuran los distintos componentes de la gestión por competencias.

Los mapas de competencias que sirven de patrón de referencia para la Acreditación de Competencias Profesionales son resultado de la revisión de los mapas de competencias elaborados hasta la fecha por profesionales del Servicio Andaluz de Salud y de las Empresas Públicas Sanitarias de Andalucía, y de las aportaciones de los diferentes Comités Técnicos Asesores coordinados por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Estos mapas contienen entre 15 y 20 competencias. En el mapa de competencias estándar las competencias están agrupadas en:

Competencias generales

Son las que afectan a todos los profesionales del sistema sanitario, con independencia de su puesto o categoría, y se utilizan para la evaluación del desempeño profesional, instrumento con varios años de trayectoria en el Servicio Andaluz de Salud:

- Actitud de aprendizaje y mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados.
- Orientación al ciudadano, respeto por los derechos de los pacientes.

Competencias nucleares

Tienen que ver con los contenidos esenciales de la actuación de un determinado grupo profesional y especialidad. Suelen presentar semejanzas de unos colectivos a otros, si bien se concretan y se expresan con buenas prácticas diferentes.

Estas competencias están formuladas en un lenguaje más cercano al profesional sanitario y a su ámbito de práctica.

Todos los profesionales sanitarios de una determinada especialidad o grupo profesional comparten las mismas competencias generales y nucleares.

Competencias específicas

Estas competencias se ajustan a las llamadas competencias técnicas, *hard* o funcionales, y están relacionadas con un puesto o rol concreto (p. ej., electrofisiología cardíaca intervencionista, para un puesto de cardiólogo en una unidad especializada de arritmias).

Estas competencias son determinadas por el centro o la unidad en función de su cartera de servicios y de sus necesidades particulares, y sumadas a las competencias generales y nucleares del mapa de ese grupo profesional o especialidad.

Programas de Acreditación de Competencias Profesionales en el Sistema Sanitario Público Andaluz

Los Programas de Acreditación de Competencias Profesionales diseñados por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía están orientados a reconocer los logros del profesional en su día a día, a ayudar a los profesionales a hacer más visibles sus méritos, sus resultados más brillantes.

Buscan contribuir, al igual que el resto de los programas de acreditación puestos en marcha por la Consejería de Salud, a la mejora continua de la atención que prestamos a los ciudadanos, y se configuran

como un instrumento al servicio del Desarrollo Profesional Continuo (DPC).

En este marco, se ha establecido la metodología para el diseño de los diferentes Programas de Acreditación de Competencias Profesionales. La metodología que hemos seguido para definir los Programas de Acreditación de Competencias de cada colectivo se basa en:

- La identificación de las competencias que responden a una actuación segura y de calidad.
- La búsqueda de las buenas prácticas o comportamientos observables asociadas a ellas.
- La definición de las evidencias o criterios de verificación.
- En determinados casos, la caracterización de las pruebas o elementos objetivos de medición y evaluación.

Este enfoque conceptual se centra en lo que el profesional hace en su trabajo asistencial cotidiano, lo que pensamos que representa la forma ideal de reconocer y acreditar las competencias del profesional sanitario, y es sobre el que se fundamenta nuestro Programa de Acreditación.

Para cada una de las especialidades o colectivos profesionales, se han definido las buenas prácticas (los comportamientos observables), se han identificado

las evidencias o criterios de verificación para determinar la presencia de las buenas prácticas, y las pruebas (instrumentos de medición para observar el cumplimiento de dichas evidencias). En cada caso, la definición de las buenas prácticas y evidencias y el diseño de las pruebas es obra de los comités técnicos asesores, constituidos por profesionales expertos, y con representación de las sociedades científicas correspondientes.

Hasta el momento se han constituido 45 comités técnicos asesores, que agrupan a 357 profesionales en torno a esta tarea, y 45 sociedades científicas representadas hasta la fecha. Los Programas de Acreditación de Competencias Profesionales creados hasta hoy permiten ofertar la acreditación al 98 % del total de los profesionales sanitarios.

En todos los casos, el Manual de Competencias Profesionales (tabla I) resultante para cada especialidad y categoría profesional está estructurado en 5 bloques y 10 criterios en torno a las cuales se agrupan las competencias, buenas prácticas y evidencias especificadas por los comités técnicos asesores:

- Orientación al ciudadano.
- Promoción de la salud.
- Atención al individuo y a la familia.
- Gestión por procesos.
- Trabajo en equipo.

Tabla I. Manual de competencias profesionales

Bloque I	El Ciudadano	1. Orientación al ciudadano (satisfacción, participación y derechos)
Bloque II	La Atención Sanitaria Integral	2. Promoción de la salud, prevención y atención comunitaria 3. Atención al individuo y a la familia 4. Gestión por procesos asistenciales integrados
Bloque III	El/la profesional	5. Trabajo en equipo y relaciones interprofesionales 6. Actitud de progreso y mejora continua 7. Compromiso con la docencia 8. Compromiso con la investigación
Bloque IV	La eficiencia	9. Uso eficiente de los recursos
Bloque V	Los resultados	10. Orientación a resultados en el desempeño profesional

- Actitud de progreso y mejora continua.
- Compromiso con la docencia.
- Compromiso con la investigación.
- Uso eficiente de los recursos.
- Orientación a resultados.

Las buenas prácticas y evidencias asociadas a las competencias no agotan todas las presentes en un desempeño profesional bueno o excelente, sino que están las que son clave, de acuerdo con los planteamientos estratégicos del sistema sanitario.

Las evidencias se clasifican en tres grupos:

- Al grupo I pertenecen las evidencias que contemplan aspectos de la atención del profesional relacionados con los derechos de los ciudadanos, la personalización de los cuidados, los elementos estratégicos del Sistema Sanitario Público y el rol asistencial, docente, investigador y gestor de una actuación profesional que progresa hacia la madurez. Un pequeño porcentaje de ellas tienen la consideración de esenciales, han de cumplirse necesariamente.
- Las evidencias del grupo II contemplan con mayor grado de exigencia los aspectos anteriores y están en relación con una actuación profesional madura y consolidada.
- El grupo III se incluyen evidencias que nos hablarían de un profesional referente para el resto del sistema.

El proceso de acreditación de competencias profesionales

El proceso de acreditación consta de tres fases:

- Una fase de solicitud: la acreditación de competencias profesionales es un proceso voluntario, que se inicia con una solicitud formal que contiene la información mínima necesaria para la identificación del profesional y su lugar de trabajo.

– Una fase de autoevaluación, en la que el profesional recopila y aporta una serie de pruebas (revisión de historias de salud, informes y certificados) que le permiten evidenciar un determinado nivel de competencia, que tenía previamente o que ha alcanzado durante el propio proceso de acreditación. Es decir, de manera prospectiva, el profesional tiene la ocasión de poner en marcha las buenas prácticas que no estuvieran presentes hasta el momento, como parte de la mejora de su actuación.

– Una fase de reconocimiento y certificación: una vez concluida la autoevaluación y según las pruebas aportadas por el profesional, el equipo de evaluadores de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía realiza una evaluación de ellas que tiene como consecuencia el Informe de Certificación de Competencias profesionales correspondiente.

En conclusión, podemos decir que la acreditación de competencias profesionales consiste en una revisión sistemática de la práctica real y la aportación de pruebas, realizada por el propio profesional.

Resultados

En función de los porcentajes de evidencias obtenidas de los grupos I, II y III, el resultado podrá ser:

- Acreditación Avanzada.
- Acreditación Experto.
- Acreditación Excelente.

El proceso de acreditación se respalda en una aplicación informática en entorno web, ME_jora P, que facilita especialmente la realización de la autoevaluación en cualquier momento y permite que el profesional pueda gestionar con total autonomía todos los pasos.

Durante todo el proceso el profesional cuenta con el apoyo de personas de la agencia por distintas vías

(asignación de un evaluador guía, reuniones presenciales, zona de comunicación a través de la web para la resolución de dudas...).

En resumen, la metodología seleccionada para configurar todo el proceso de acreditación permite a los profesionales conocer con todo detalle las evidencias y pruebas definidas por los comités técnicos asesores, elegir hasta alcanzar el porcentaje requerido las que ya cumplen o que pueden alcanzar durante el propio proceso, decidir la duración, el orden o el ritmo de su autoevaluación y comunicarse permanentemente con la agencia.

Resumen de la metodología

En el diseño del Programa de Acreditación hemos tenido en cuenta una serie de consideraciones:

- El empleo de las pruebas más adecuadas (en cuanto a validez, aceptabilidad, etc.), pero sobre todo las basadas en la práctica real. Como venimos diciendo, se trata no tanto de medir potencialidades del profesional, sino observar y reconocer las competencias que realmente pone en juego en su práctica diaria.
- Una metodología que otorgue al profesional la autonomía suficiente para gestionar su propio proceso de acreditación.
- El aprovechamiento de las fuentes de información disponibles, para agilizar o automatizar la aportación de determinadas pruebas y evidencias.
- El carácter progresivo del Programa de Acreditación, que se basa en la mejora continua y en el desarrollo del profesional, planteándose la acreditación

en tres grados: Grado Avanzado, Grado Experto, Grado Excelente.

El mapa de competencias de nefrología

El manual de competencias del nefrólogo ha sido elaborado recientemente por un grupo de profesionales expertos de los servicios de nefrología de los hospitales andaluces, miembros de la Sociedad Sur de Nefrología y técnicos de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía.

Pendiente de la revisión definitiva, maquetación y edición, estará en breve disponible en papel y en formato electrónico. Contiene 17 competencias, que incluyen, por ejemplo, la educación para la salud, la capacidad para la toma de decisiones clínicas o la capacidad docente y 66 evidencias de buenas prácticas, entre las que se encuentran recomendaciones de guías nacionales o internacionales, como las Guías DOQI o el Plan Nacional de RCP.

La acreditación de competencias profesionales se ha configurado, tras los recientes acuerdos retributivos con las centrales sindicales, como uno de los requisitos de acceso a la Carrera Profesional del Sistema Sanitario Público de Andalucía, lo que la sitúa de hecho como un elemento esencial en el desarrollo profesional y en el reconocimiento de los logros personales. Esperamos que esta innovadora herramienta contribuya, de forma práctica y tangible, a la mejora del sistema sanitario a través de la excelencia de sus profesionales.

No existe conflicto de intereses.