

Unidad para la gestión integrada de la calidad, evaluación y mejora de la eficiencia de la atención sanitaria de La Rioja

José M. Corcuera y Mercedes Carreras

Consejería de Salud de La Rioja. Logroño. España.

Correspondencia: Mercedes Carreras.

Fundación Hospital de Calahorra.

Cta. de Logroño, s/n. 26500 Calahorra. La Rioja. España.

Correo electrónico: MERCEDESCARRERAS@telefonica.net

Resumen

En esta publicación se presenta la estructura, organización y funcionamiento de una unidad que pretende dar respuesta a las necesidades sociales actuales con relación a la excelencia de los servicios sanitarios públicos. Presentamos el órgano de mejora de la calidad que se ha puesto en marcha en enero del presente año, con su misión y las funciones que desde él se pretende desarrollar.

Palabras clave: Gestión de calidad. EFQM. Evaluación. Mejora continua. Eficiencia.

Abstract

The present article describes the structure, organization and functioning of a unit that aims to respond to current social needs in relation to excellence in Public Health Services. We present the quality improvement program that was initiated in January 2004, as well as its aims and the functions that it is designed to develop.

Key words: Quality management. EFQM. Evaluation. Continual improvement. Efficiency.

Antecedentes

El Plan Estratégico para la Calidad del Gobierno de La Rioja dispone, como prioridades del Gobierno de La Rioja, las siguientes líneas estratégicas:

- La consolidación y evolución del sistema de atención al ciudadano.
- La calidad en la gestión.
- La calidad en la toma de decisiones.

Estas líneas se conjugan con las planteadas en la Unidad de Calidad de la Atención Sanitaria de la Fundación Rioja Salud, así se colabora desde la salud a la consecución de los fines estratégicos del Gobierno de La Rioja.

Estructura para la calidad en el organigrama de la Consejería de Salud de La Rioja

En el Servicio de Planificación, de la Subdirección General de Planificación y Desarrollo, existe un área de calidad, otra sección de evaluación y otra de programas asistenciales que desarrollan las políticas de calidad de la Consejería. Por otra parte, del Servicio de Desarrollo Sanitario y Acreditación dependen las áreas de autorización y acreditación de centros.

En el organigrama se señalan en gris los servicios y secciones o áreas que tienen competencias en materia de calidad en la Consejería de Salud de La Rioja (fig. 1).

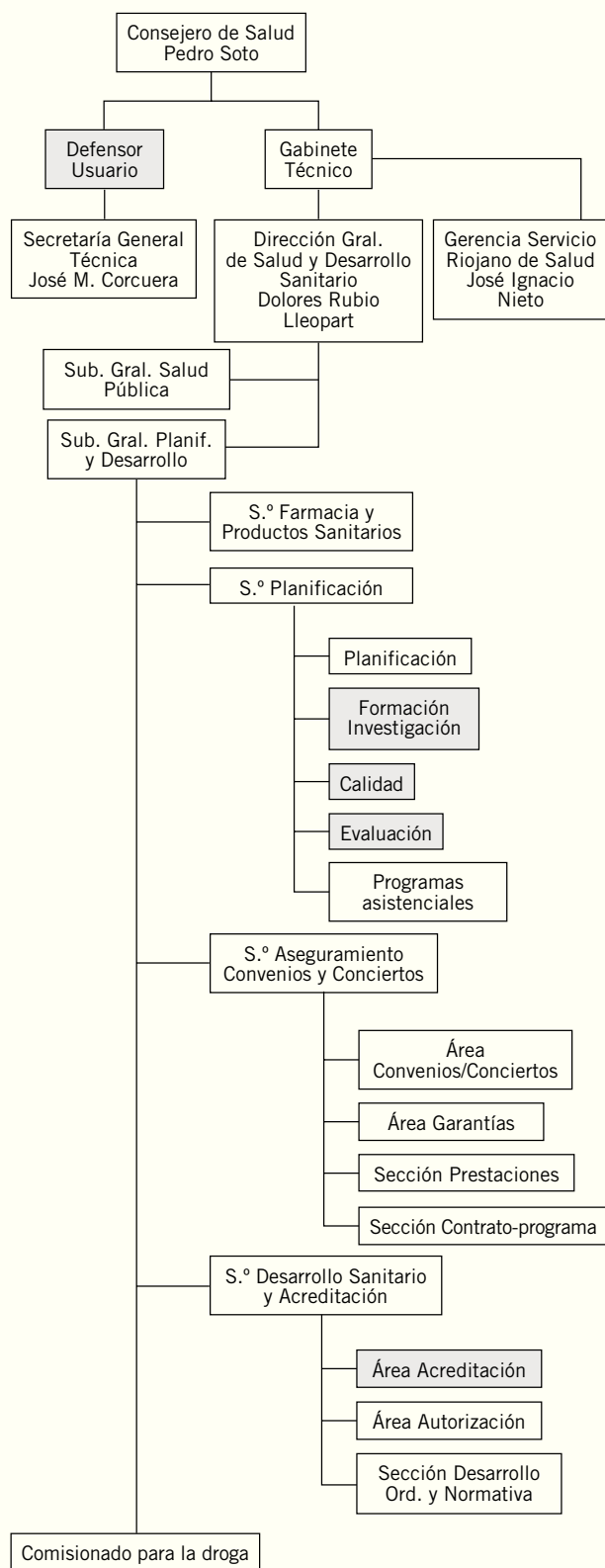
Por otra parte, en los Centros y Servicios Sanitarios de la Comunidad Autónoma, se llevan programas de calidad, se realizan y pactan objetivos de mejora de calidad de sus actuaciones que se recogen en los diferentes contratos de gestión entre el Servicio Riojano de Salud y los diferentes centros. Asimismo, en las fundaciones sanitarias, que dependen de la Consejería de Salud, se llevan a cabo varias iniciativas relacionadas con la mejora de la calidad, y se ha iniciado la puesta en marcha del Modelo Europeo de Gestión de la Calidad Total así como el Reglamento Europeo de Gestión Medio Ambiental (EMAS).

Situación actual

Unidad para la gestión integrada de la calidad, evaluación y mejora de la eficiencia de la atención sanitaria de La Rioja

Para contribuir al desarrollo de la coordinación entre las diferentes estructuras sanitarias de la Comunidad Autónoma, desde la Consejería de Salud de La Rioja se detectó la necesidad de crear un órgano que proporcione soporte de gestión y operativo para la implementación de políticas de calidad in-

Figura 1. Dirección General de Salud y Desarrollo Sanitario



tegrada, así como actuaciones para potenciar mecanismos de coordinación entre programas e instituciones.

Por otra parte, en el momento actual ya no tiene sentido hablar de gestión de la calidad sin hablar de una gestión ambientalmente correcta y de la protección de las personas, son 3 ámbitos inseparables que precisan para conseguir una gestión correcta que se desarrollen y/o se pongan en marcha modelos, programas y sistemas desde una visión global e integradora. La estrategia de las empresas actuales que son líderes en su sector, que aspiran a serlo en un futuro o que simplemente pretenden mantener sus niveles de crecimiento y rentabilidad incluye en todos los casos objetivos y líneas de acción centradas de forma prioritaria en la calidad de sus productos o servicios, en la calidad de servicio al cliente, pero también en el cumplimiento riguroso de la legislación medioambiental que le es de aplicación, en la utilización de la gestión medioambiental como fuente de ventaja competitiva, en el cumplimiento estricto de la legislación y normativa correspondiente a la prevención de riesgos laborales y por lo tanto en la mejora de las condiciones de trabajo.

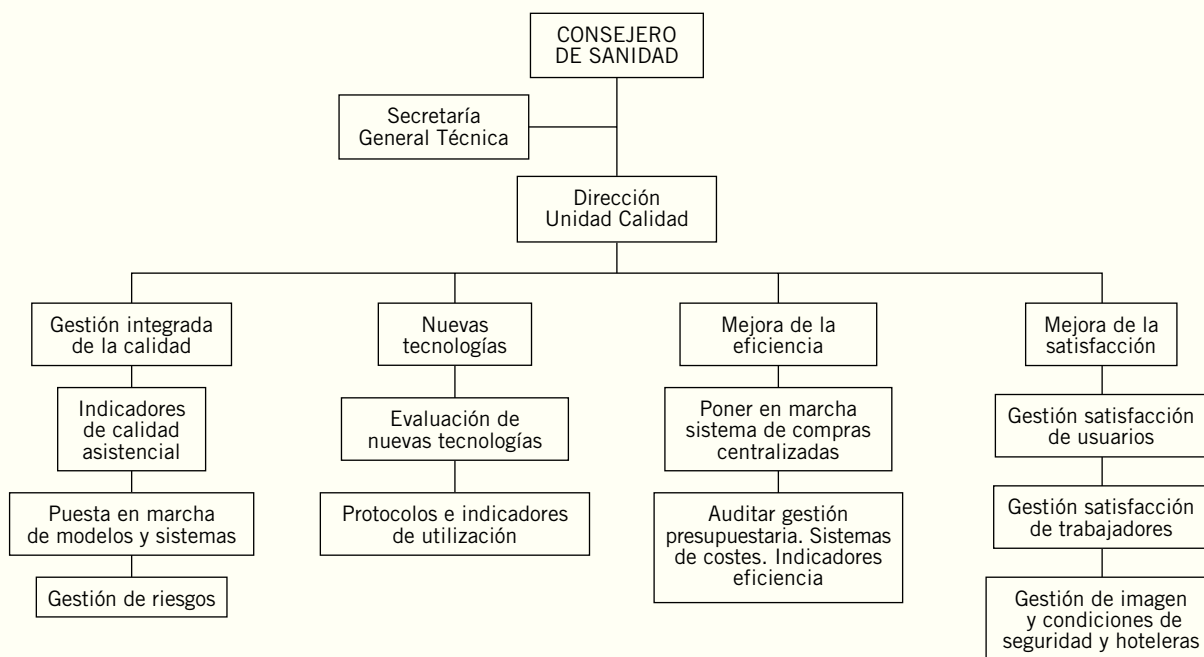
Para cubrir estos ámbitos de actuación, en enero del presente año, se crea la Unidad para la gestión integrada de la calidad, evaluación y mejora de la eficiencia de la atención sanitaria de La Rioja. Depende funcionalmente de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud, y orgánicamente de la Fundación Rioja Salud, que en sus estatutos¹ recoge la posibilidad de "poner a disposición del Gobierno de La Rioja y la Consejería de Salud los medios disponibles de la Fundación para la implantación de sistemas de calidad, de evaluación y eficiencia de todos los dispositivos del sistema público de salud de La Rioja".

La Unidad dispone de una dirección y 4 áreas funcionales: Gestión de Calidad integrada, Desarrollo de nuevas tecnologías, Mejora de la Eficiencia y Mejora de la Satisfacción (fig. 2).

Misión de la Unidad de gestión integrada de calidad, evaluación y mejora de la eficiencia de la atención sanitaria de La Rioja

A. Misión. La Unidad de Calidad de Rioja-Salud es un órgano que depende de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud de La Rioja, y tiene como misión promover, en todos los ámbitos sanitarios de la comunidad, la mejora continua de los servicios sanitarios, buscando la satisfacción del paciente y de los trabajadores del sistema, fomentando la implantación de sistemas de gestión basados en modelos de excelencia, asegurando la calidad a través de la certificación y acreditación de los servicios, potenciando la utilización de sistemas que favorezcan la prevención y disminución de los riesgos de las personas que componen sus organizaciones, apoyando la puesta en marcha de normas que hagan compatible su función con el respeto por el medio ambiente, buscando la mayor eficiencia en sus actuaciones. Asimismo, pretende ser la correa de transmisión para los temas relacionados con la calidad entre la Agencia de Calidad del Sistema Nacional de Salud y la Consejería de Salud de La Rioja.

Figura 2. Estructura de la Unidad.



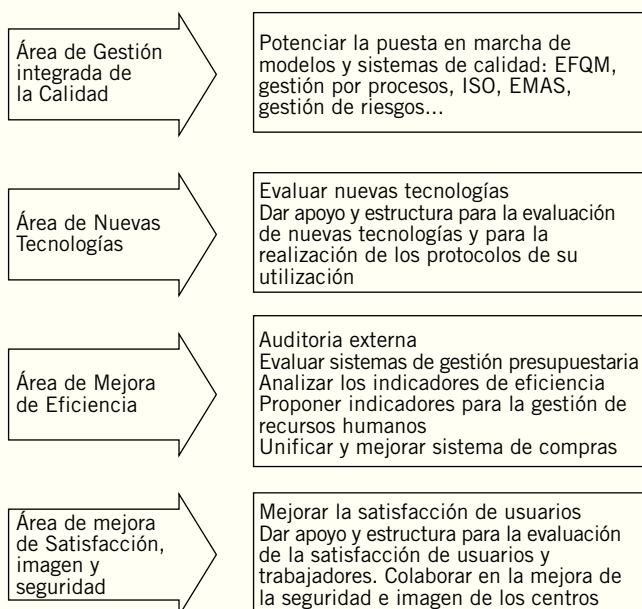
B. Visión. Ser reconocidos por la promoción de la excelencia en la gestión integrada de la calidad sanitaria en España y punto de referencia por la implantación progresiva de sistemas integrados de mejora de la calidad.

C. Funciones. En general, servir de órgano técnico para los análisis, realización, información, comunicación de propuestas de todo aquello que pueda redundar en la mejora de la asistencia sanitaria a los ciudadanos y, en particular, las funciones principales de las áreas que se detallan a continuación (fig. 3).

Funciones del Área de Gestión Integrada de Calidad

- Coordinar la puesta en marcha de las normas de calidad y seguridad que dictamine el Ministerio de Sanidad para las comunidades autónomas (CCAA).
- Proponer y poner en marcha los indicadores que permitirán comparar la calidad de diversos centros y servicios sanitarios de forma homologada, ajustada al riesgo y fiable.
- Proponer los objetivos de mejora producto del análisis de los resultados obtenidos en los indicadores de calidad, y promocionar y comunicar los planes de mejora continua de la calidad en los centros sanitarios públicos y privados, a través del asesoramiento para los pactos de los diferentes contratos de servicios.
- Servir de soporte metodológico para la realización y coordinación de los grupos que realicen las vías clínicas y/o los procesos básicos asistenciales.

Figura 3. Funciones de las áreas funcionales de la Unidad de Calidad de Rioja-Salud.



- Registrar los acontecimientos adversos y recoger la información sobre las prácticas que hayan resultado un problema potencial de seguridad para el paciente.

- Promover el cambio cultural hacia la calidad total, proporcionando formación y apoyo para la puesta en marcha de modelos y sistemas de gestión integrada de la calidad: EFQM², ISO, EMAS y programas de prevención de riesgos.

- Proponer sistemas de información para comunicar los resultados y las mejoras conseguidas a través de los pactos de los diferentes contratos de gestión.

- Dar soporte para la realización de las autoevaluaciones y para las auditorías externas.

- Facilitar el desarrollo de los manuales y procedimientos de calidad asistencial, el manual de calidad medioambiental y sus procedimientos y el manual de seguridad e higiene y de procedimientos, para los centros sanitarios de la comunidad.

- Revisar los estándares³ de calidad utilizados en los diferentes centros y unificar criterios de actuación para facilitar la evaluación global.

- Fomentar y dar apoyo metodológico para la implantación y desarrollo de los procesos, favorecer su posterior control, seguimiento y mejora de la información y comunicación.

- Desarrollar los planes integrados de formación de los profesionales de las instituciones, así como participar de manera determinante en sus políticas comunicativas.

- Definir, poner en marcha, analizar y hacer propuesta de mejora de los indicadores de gestión medioambiental.

- Desarrollar planes de gestión integrada de los sistemas de gestión de la calidad, según normas europeas y normas ISO, para poner en marcha planes de calidad de servicio que satisfagan las necesidades de los pacientes, con una mínima repercusión medioambiental, con la potenciación, asimismo, de la seguridad de los trabajadores.

- Potenciar la puesta en marcha de sistemas de gestión del riesgo: clínico, del entorno y laboral.

- Proporcionar apoyo metodológico para llevar a cabo actividades de autoevaluación en los servicios sanitarios.

- Colaborar en la descripción de la política de calidad, planificación, organización, sistema de gestión integrada, formación, documentación del sistema, implementación, evaluación, mejora y comunicación de resultados correspondientes a los modelos y sistemas de gestión integrada de calidad por los que se opte.

- Involucrar a todos los agentes en la implantación y mantenimiento de las políticas de calidad total y sostenibilidad del servicio autónomo de salud.

Funciones del Área de Desarrollo de Nuevas Tecnologías

- Proponer un procedimiento para la evaluación de las nuevas tecnologías.

- Dar soporte metodológico y técnico para la evaluación de nuevas tecnologías.

- Coordinar los grupos de consenso y realización de protocolos de utilización de las nuevas tecnologías.

- Fomentar la incorporación de la medicina basada en la evidencia y de los análisis coste-efectividad en las prácticas sanitarias.

- Proponer indicadores para el análisis de la eficiencia de las nuevas tecnologías.

- Analizar el uso, rendimiento y la tasa de normalidad de las nuevas tecnologías adquiridas.

- Favorecer la realización de revisiones sistemáticas de la literatura científica, para adoptar las conclusiones a los servicios sanitarios.

- Unificar criterios de actuación en el uso de las herramientas informáticas que potencien el conocimiento, tanto por parte de los sistemas de información de salud como de otros sistemas que utilicen esta herramienta (*e-learning*, bibliotecas virtuales, intranets corporativas, etc.).

Funciones del Área de Mejora de la Satisfacción

- Fomentar políticas de personalización de la atención al paciente.

- Fomentar la realización de encuestas corporativas para evaluar de forma sistemática la satisfacción del cliente en los diferentes ámbitos del sistema sanitario de la comunidad.

- Analizar y evaluar encuestas de satisfacción de usuarios para la Consejería de Salud de La Rioja.

- Fomentar la flexibilización de las organizaciones para facilitar de forma progresiva que el paciente pueda elegir médico y centro.

- Potenciar la mejora de la atención al paciente a través de la realización de programas y objetivos que pongan en marcha mejoras en la información, atención, trato y servicios hosteleros y administrativos⁴.

- Potenciar la continuidad de cuidados entre los diferentes niveles de atención.

- Mejorar la gestión de quejas, reclamaciones y agradecimientos, fomentando la puesta en marcha de grupos focales en los diferentes centros sanitarios.

- Proponer, analizar y evaluar encuestas de satisfacción de trabajadores para la Consejería de Salud de La Rioja.

- Observar las condiciones de mantenimiento, orden y limpieza de las instalaciones sanitarias para hacer propuesta de mejora de condiciones hosteleras y de imagen de los centros sanitarios de La Rioja.

- Evaluar la organización y funcionamiento de los procesos de atención al paciente y realizar propuestas de mejora.

- Favorecer un entorno seguro, funcional y eficaz para los usuarios y trabajadores de los centros, promoviendo la puesta en marcha de planes de gestión del riesgo.

Funciones del Área de Mejora de la Eficiencia

- Proponer y coordinar un sistema de compras centralizado para los centros sanitarios de la comunidad.

- Dar apoyo metodológico para la identificación de indicadores de calidad de productos sanitarios.

- Realizar auditorías de control de gestión presupuestario en los centros sanitarios de la comunidad.

- Definir, consensuar y obtener indicadores de eficiencia.

- Realizar estudios comparativos para conocer y comparar cuánto se gasta, en qué se gasta y cómo se gestiona el presupuesto.

- Realizar auditorías sistematizadas de los contratos a terceros.
- Definir, consensuar y obtener indicadores de gestión de recursos humanos.
- Proponer medidas de mejora en relación con los resultados analizados.

Perspectivas

La unidad está todavía en fase de apertura, las perspectivas son, por tanto, cumplir las funciones que se le han encomendado y desarrollar su misión y su visión, no obstante, las expectativas que se han generado a su alrededor son, fundamentalmente, que sirva de ayuda y apoyo tanto a los políticos como a los gestores sanitarios y profesionales para mejorar las actuaciones sanitarias de la comunidad a

través de sus competencias y que añada valor al Sistema Sanitario Riojano.

Bibliografía

1. Estatutos de La Fundación Rioja Salud.
2. Autoevaluación de Centros sanitarios. Utilizando como referencia el Modelo de Excelencia de la EFQM. Proyecto de investigación financiado por el Fondo de Investigaciones Sanitarias FIS 98/214.
3. Manual de Acreditación para hospitales 1996: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Fundación Avedis Donabedian. Barcelona: SG Editores S.A., 1995.
4. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. Rev Calidad Asistencial 2002;17:22-9.