

Título

DEL ECLECTICISMO A LA MEJORA DE LA CALIDAD EN EL CONSORCIO HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE VALENCIA

Clasificación

01- Accesibilidad de los pacientes

Palabras clave: MEJORA, SINERGIA

Autores

FERNANDO SIMARRO MIR; MARIA GRACIA RUIZ NAVARRO; FERNANDO GIRONÉS PENADÉS; CARMEN ROCHE LAGUNA

INTRODUCCION

La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. Para su desarrollo se requiere un sistema. El Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (CHGUV) apostó por aplicar de una forma coordinada las distintas alternativas en la gestión de la calidad como elementos que propicien la consecución de su Visión: "Ser el mejor proveedor de servicios de salud integrados y orientados al ciudadano, reconocido por la excelencia e innovación en la prestación de la asistencia que gestiona los recursos de forma eficiente".

MATERIAL Y METODOS

Los Planes de Calidad del CHGUV han marcado el despliegue de esta función, señalando las estrategias a desarrollar. Estas se desarrollan mediante las estructuras de gestión de la calidad que cuentan con normas de calidad y seguridad, indicadores, guías de práctica clínica y asistencial, registro de buenas prácticas y de acontecimientos adversos. Definidas las dimensiones y las estructuras de gestión, se han ido implantando diferentes sistemas en el centro con distintos alcances. Uno de los primeros en utilizarse fue el modelo EFQM, mediante el cual se realizaron dos autoevaluaciones EFQM entre 2002 y 2007, siendo uno de los primeros hospitales en realizarlas. Finalizadas, las mismas se determinaron y priorizaron los planes de mejora que ayudaron a configurar los planes estratégicos. La certificación fundamentada en el cumplimiento de las normas de la International Organization for Standardization (ISO), ha sido implantada en diversas unidades: oncología médica, oncología radioterápica, TAC y RNM, Unidad funcional de mama, cocina, esterilización, laboratorio de muestras ambientales y a nivel global, en su norma 14001 medioambiental. Otro sistema utilizado junto a los anteriores es el de acreditación sanitaria. En este caso es el modelo de acreditación desarrollado por INACEPS (Instituto de acreditación y evaluación de las prácticas sanitarias). Hasta el momento se ha acreditado la Unidad de Documentación Clínica y varios centros de salud. Junto a estos modelos se utilizan diferentes herramientas que los complementan, desde la gestión por procesos, la formación y la comunicación interna al Benchmarking o los factores críticos de éxito (FCE).

CONCLUSIONES

La gestión de la calidad puede basarse en diversos modelos o sistemas, y la experiencia nos demuestra que su aplicación no solo no es incompatible, sino que tiene efectos sinérgicos que potencian la mejora continua de calidad. La autoevaluación prepara el terreno y nos señala nuestros puntos débiles, la certificación nos asegura el cumplimiento de normas y la acreditación sanitaria profundiza en aspectos netamente asistenciales y facilita la información



comparativa. El hospital se encuentra bien posicionado y la evolución de sus indicadores en los últimos años ha sido muy satisfactoria (estancia media, actividad quirúrgica, ambulatorización, satisfacción de los usuarios, etc.)