

El sistema integrado de gestión de la Fundación Hospital Manacor

Gari Parera J, Marí Marí F, Baena Panadero T, Villagrasa Salas M, Martorell Martorell JM
Fundación Hospital Manacor

Introducción

Desde la apertura del hospital, abril 1997, se apostó por un sistema de participación e implicación de los profesionales en la gestión, según emanaba de los estatutos fundacionales de la organización. Se optó por el desarrollo de un plan de calidad total intentando sobrepasar las directrices de calidad del antiguo INSALUD, obsoletas y difíciles de cumplir y objetivar. El plan inicial ha evolucionado hasta convertirse en un sistema integrado de gestión que engloba los criterios de calidad, de los aspectos medioambientales y de la prevención de riesgos laborales, todo ello siguiendo un esquema fundamental a partir del desarrollo de la metodología que emana de la EFQM (*European Foundation Quality Management*).

Material y métodos

El trabajo consiste en la descripción pormenorizada de la evolución que se ha mantenido, desde los inicios del proyecto durante 1998, hasta la fecha actual, con la descripción de todos los logros alcanzados, así como en la aplicabilidad práctica alcanzada en toda la organización del modelo mínimamente descrito en la introducción.

Se pretende hacer partícipe a otras organizaciones sanitarias de un modelo de desarrollo perfectamente sostenible y defendible dentro de nuestro tipo de empresas.

Resultados

Especificidad de cinco grandes resultados:

1. Obtención de la primera certificación ISO 9001 durante el año 2000. Actualmente se encuentran certificados un total de 18 servicios/unidades (hay que comentar que la pretensión del modelo es la de evolucionar de una forma lenta, certificando unidades perfectamente evolucionadas en él, manteniendo el objetivo final de la certificación global en el medio plazo).
2. Obtención de la primera certificación en ISO 14001 durante el año 2004, así como el mantenimiento de la anterior.
3. Obtención de la primera certificación en OHSAS 18001 durante el año 2007, lo que ha dado lugar a la certificación como verdadero sistema integrado de gestión.
4. Obtención de la verificación EMAS en medio ambiente durante el año 2007.
5. Reconocimiento de la memoria de calidad total de la FHM con la Q de plata en la edición de los premios a la excelencia del año 2006. Premios otorgados por el Instituto de Desarrollo Industrial (IDI), de la Consejería de Industria del Govern de las Illes Balears.

Conclusiones

Las principales conclusiones del desarrollo del modelo son:

1. Todo el personal de la organización sigue unas mismas pautas de actuación y unos protocolos e instrucciones de trabajo, ya que son fruto del trabajo en equipo y del consenso básico entre los profesionales que las han definido.
2. Se ha conseguido la implantación de todo un sistema documental perfectamente activo e informatizado al alcance de todos los profesionales.
3. Se ha conseguido mejorar la comunicación interna y el ambiente de trabajo.
4. Las constantes revisiones del sistema han permitido una permanente detección de áreas de mejora, según emana de la metodología pro-

pia del modelo EFQM para la mejora continua.

5. En beneficio del medio ambiente se han conseguido disminuciones efectivas de determinados consumos, especialmente en la gestión del agua, del papel y de la energía eléctrica. El desarrollo hacia un modelo de sostenibilidad se encuentra abierto a un corto plazo.
6. En el campo de la salud laboral la FHM es el primer hospital de toda la comunidad autónoma de las Islas Baleares en mantener la certificación en OHSAS 18001. La participación de los profesionales en ello ha sido fundamental.

Por último, manifestar que el propio modelo de desarrollo se automantiene en la organización debido a la propia voluntad de los servicios y unidades que aún no se encuentran certificados expresando continuamente el deseo de obtenerla.