

La gestión de la calidad hacia la excelencia en la gestión

Sánchez E
*Subdirectora de Calidad Asistencial
de Osakidetza
Servicio Vasco de Salud*

INTRODUCCIÓN

El taller se planteó con los siguientes objetivos:

- Conocer la aplicabilidad y algunas experiencias prácticas de utilización del modelo europeo de calidad total en el sector sanitario.

- Integrar conceptualmente los programas tradicionales de gestión de la calidad asistencial y los modelos de gestión de calidad total.
- Proponer estrategias para mejorar la aplicabilidad de los modelos existentes en el sector sanitario.

En una primera parte del taller se expusieron de forma resumida una serie de experiencias de aplicación de la gestión de calidad total en el sector sanitario:

- Proceso de implantación del modelo europeo de gestión de calidad total en un servicio público de salud, presentado por Elena Sánchez, Subdirectora de Calidad Asistencial de Osakidetza/Servicio vasco de salud.

- La implantación de la mejora continua en un hospital y la utilización del modelo europeo, experiencia presentada por Pascual Lloria, ex-Director de Gestión Económica del Hospital La Fe de Valencia.
- Valoración sobre el uso del modelo EFQM como sistema para la evaluación e implantación de mejoras en la gestión de un centro hospitalario, efectuada por Oscar Moracho, Director Gerente del Hospital de Zumárraga.
- Adaptación del modelo europeo de gestión de calidad total al sector sanitario, en base al consenso de grupos de profesionales, presentada por Susana Lorenzo, del Gabinete del Plan de Calidad de la Fundación Hospital Alcorcón.
- Resultados de la experiencia de autoevaluación en un servicio clínico, presentados por Antón Apezetxea, Jefe de la Unidad de Gestión Clínica de Hospitalización a Domicilio.

Al finalizar las exposiciones hubo un periodo de discusión de los asistentes con la mesa de presentadores, en el que se discutieron los siguientes temas:

- ¿Es el modelo europeo un modelo de evaluación o un modelo de gestión?
- ¿Cuál es el nivel útil de aplicación del modelo: organizaciones, centros, servicios, unidades,...

- ¿Quiénes y cuántas personas deben participar en el proceso de autoevaluación?
- ¿Es necesario adaptar el modelo?
- ¿Es prescriptivo o no prescriptivo para los indicadores de resultado?

Como consecuencia de la discusión se pudieron identificar las siguientes propuestas para la mejora de la difusión y aplicabilidad de los modelos de gestión de calidad total (EFQM) en el sector sanitario:

1. Las adaptaciones del modelo son útiles para facilitar su uso en las fases iniciales.
2. La formación debe efectuarse en cascada: desde los directivos a los mandos y *staff*, pasando del uso inicial de formadores externos al de formadores internos.
3. Los programas de formación deben ir orientados a la acción, es decir, a la aplicación del modelo como instrumento de evaluación.
4. El uso del modelo debe adaptarse a las condiciones del ámbito de aplicación, evaluando tan sólo los elementos gestionables.
5. Es necesaria la difusión de experiencias y resultados en foros y revistas científicas.
6. Sería conveniente la creación de espacios de discusión para compartir experiencias y mejores prácticas.