

Título

INSTITUTO DE PSIQUIATRÍA Y SALUD MENTAL DEL HOSPITAL CLÍNICO SAN CARLOS. UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN. ¿OBJETIVO CUMPLIDO?

Clasificación

13- Gestión clínica

Palabras clave: Evaluación, Retos

Autores

RAQUEL RUIZ VALIENTE; BLANCA RENESES PRIETO; JUAN JOSÉ LOPEZ-IBOR ALIÑO;

INTRODUCCION

Cuando el Servicio de Psiquiatría del Hospital Clínico San Carlos (HCSC) inició su andadura en la redefinición y diseño de un "nuevo servicio" (2003) y optó junto con la Dirección del HCSC por la constitución de un Instituto de Gestión Clínica, fue porque tras los estudios y análisis de las diferentes alternativas posibles, se llegó a la conclusión de que ese modelo era el que mejor se adaptaba a los retos y objetivos que se querían alcanzar. Un Instituto, concebido como un modelo de gestión asistencial orientado al paciente, centrado en la atención a los procesos, que dota a los profesionales de herramientas clínicas y de gestión para conseguir los mejores resultados en términos de calidad y eficiencia, de acuerdo con los fundamentos de la Gestión Clínica y la Excelencia, era posiblemente la solución a los problemas y dificultades identificados en el análisis de situación.

MATERIAL Y METODOS

Para contestar la pregunta planteada ¿Objetivo cumplido?, se realiza una valoración de los resultados clave alcanzados en relación a la situación de partida. Se ha realizado un análisis y evaluación de la marcha de la organización a lo largo de estos años. Se ha analizado los documentos base del Instituto en el momento de su constitución (Estudio de Factibilidad - proceso diagnóstico-; Misión, Visión y Valores; Primer Plan Estratégico, etc...); el funcionamiento de los órganos directivos y consultivos diseñados (Comité de Dirección y Consejo de Gobierno); los Pactos de Gestión Clínica anuales; las Memorias anuales del Instituto de Psiquiatría y Salud Mental; las reclamaciones interpuestas; las encuestas de satisfacción de clientes y profesionales; la marcha del Nuevo Plan Estratégico 2009-2011; el Cuadro de Mandos, etc.

CONCLUSIONES

Podríamos afirmar, que no sólo se ha conseguido el gran reto planteado en 2003 de integrar en una nueva organización a un conjunto de unidades asistenciales diversas y dependientes de tres Administraciones distintas (Servicio hospitalario convencional y Servicios de Salud Mental), a un gran número de profesionales con orientaciones, culturas y prácticas distintas, procedimientos diferentes y de responsables de orígenes varios, sino que además, se ha conseguido que la integración gire en torno al objetivo central de mejorar la atención al ciudadano, y al mismo tiempo favorecer la satisfacción e interés de los profesionales. Tal y como se consideró en los inicios, para alcanzar estos logros ha sido necesario poner en marcha una nueva estructura funcional, una nueva cultura de participación, transparencia, trabajo en equipo, búsqueda de la excelencia y poder basar las decisiones en datos contrastables y en los principios de la medicina basada en la evidencia. Todo este proceso, nos ha permitido estar en mejores condiciones para afrontar nuevos retos como los que derivan de



la libre elección, del nuevo Plan de Salud Mental de la C.M. y de la gestión por procesos. Cuando un Servicio Asistencial pretende mejorar, es imprescindible aplicar el proceso de mejora Continua, considerando como aspectos fundamentales de la gestión, cuatro premisas claves: CONOCER, MEDIR, EVALUAR y MEJORAR.