

GESTIÓN

01/03/2007

José M^a Juárez Arias

La Agencia de Calidad de Andalucía amplía sus programas de acreditación

La Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, que estructura sus 66 estándares de calidad en siete áreas temáticas, ampliará en los próximos meses sus programas de acreditación, siendo los primeros proyectos en aplicarse los que evaluarán las unidades de hemodiálisis (ya en funcionamiento), las oficinas de farmacia y los laboratorios clínicos.

La Consejería de Salud de Andalucía cuenta desde 2002 con la Agencia de Calidad Sanitaria, un organismo que se creó para garantizar la calidad de las investigaciones y la asistencia de los centros sanitarios de la autonomía. La agencia cuenta con 66 estándares de calidad, 13 de ellos de obligado cumplimiento, sobre infraestructuras, confidencialidad de los datos del paciente, consentimiento informado a los familiares y actualización de personal y recursos, que gestionan con el modelo EFQM y un programa propio y que deben cumplir los centros que deseen su acreditación.

Hasta el momento, centros como el [Hospital Virgen de las Nieves](#), en Granada, o el [Hospital Puerta del Mar](#), en Cádiz, y distritos sanitarios como el de atención primaria de Málaga, han conseguido su aprobación tras seguir el proceso de acreditación de cinco años. El programa se divide a su vez en cinco fases, que incluyen una primera visita informativa al centro de los técnicos de la agencia, un segundo acercamiento para formar al personal del centro que se va a encargar de la autoevaluación; una tercera etapa de reflexión en el centro sanitario sobre los estándares que se cumplen y las cuestiones mejorables; un cuarto paso en el que la agencia comprueba el cumplimiento de los requisitos, y un quinto, y último, con cinco años de duración, que se abre para garantizar la calidad del trabajo de los profesionales sanitarios.

Según Rosa Carabaño, directora del Área de Acreditación de Centros y Unidades Sanitarias de la Agencia de Calidad Sanitaria andaluza, "esta es la mejor forma de garantizar que los centros a los que se les concede la acreditación cumplen verdaderamente con las exigencias que marcamos de investigación, asistencia y cooperación. Sólo así es posible hacer que nuestros centros se conviertan en un referente".

Áreas temáticas

Una de las peculiaridades del funcionamiento de la agencia andaluza es la estructuración de sus estándares en siete áreas. Se trata, según Carabaño, "de una organización diseñada por la propia agencia que sólo se aplica en Andalucía y que mejora el control del cumplimiento en los centros de los derechos de información de los pacientes, de la ética de los proyectos, del desarrollo permanente de los profesionales -actualización e intercambio de conocimientos-, del seguimiento de las líneas marco de actuación establecidas por el Plan Estratégico de Andalucía, del uso funcional y eficiente de los recursos, de la coordinación entre los grupos de investigación y de la evaluación, la aplicabilidad y la transparencia de los resultados, que posteriormente se dan a conocer en libros, publicaciones científicas y congresos.

Este sistema de funcionamiento se aplica tanto a los centros del primero como del segundo nivel asistencial, "adaptándolo a las características de cada hospital y centro de salud y utilizando un software que nos permite mejorar la comunicación entre la agencia y los profesionales sanitarios".

La agencia ha funcionado desde su puesta en marcha con un programa informático diseñado por los profesionales de la propia organización.

"Creamos este sistema para dar soporte a todo el proceso de acreditación y pensamos crear

una aplicación en internet para que los sanitarios y el personal de la agencia pudieran acceder al sistema desde cualquier lugar. Es muy sencillo de utilizar y seguro, ya que es necesario tener claves para difundir las prácticas, el progreso que se experimenta en relación a los estándares y la consulta de dudas para saber si se está en el buen camino. Es el mejor sistema que se nos ocurrió para optimizar la gestión del conocimiento y posibilitar el intercambio de experiencias entre los grupos de trabajo, aunque está sujeto a una actualización constante en función de las necesidades y de los nuevos programas que aprobemos".

Nuevas líneas

Los programas de acreditación de unidades de hemodiálisis, laboratorios clínicos y oficinas de farmacia son el presente y el futuro inmediato de la agencia andaluza. El primero funciona desde hace algunos meses -aunque es pronto todavía para evaluar sus resultados-, el segundo se encuentra en fase de diseño, "y el tercero comenzará a funcionar en los próximos meses, resultado de la cooperación con el Colegio de Farmacéuticos de Sevilla".

Este programa se compone de 67 estándares, ya recogidos en una guía, que regulan cuestiones como la promoción de la salud o la accesibilidad de los servicios. Será el primero de los nuevos servicios en funcionar, "aunque sólo es el comienzo de la ampliación, ya que iniciaremos más proyectos de acreditación".

EFQM-ISO: ¿cuál garantiza más calidad?

La calidad de los servicios y las instalaciones de los centros sanitarios puede garantizarse por el modelo de calidad que el hospital o el centro de salud escoja, siendo los más habituales el EFQM y el ISO. Hay autonomías como Andalucía que cuentan con modelos propios, pero ¿cuál garantiza en mayor medida el buen funcionamiento?

Mientras el modelo de la European Foundation for Quality Model (EFQM), que inició su actividad en 1988 como resultado del acuerdo de las 14 compañías europeas de mayor dimensión en aquel momento y la Unión Europea (por aquel entonces Consejo de Comunidades Europeas), se plantea la calidad como una filosofía y tangibiliza los principios de calidad total para que sean aplicables a los hospitales, las normas de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), que se puso en marcha en Inglaterra en 1987 y agrupa sus reglas en la familia ISO 9000, tiene la finalidad de conseguir mejoras por procesos, reducir las incidencias y posibilitar una mejora continua de cada servicio.

A pesar de que la actualización de ISO en 2000 inclinaba sus acreditaciones hacia la calidad total, el modelo EFQM es más efectivo para garantizar la calidad global de la asistencia, ya que mide los puntos fuertes y débiles y permite definir planes de acción para mejorar el rendimiento.