





La calidad asistencial, un doble compromiso ético y legal.

El Marco de Calidad es la apuesta estratégica de la Conselleria de Salut i Consum para garantizar la calidad de la asistencia sanitaria en nuestra comunidad autónoma. Está inspirado en el Modelo Europeo de Excelencia, e incluye elementos de los modelos y sistemas de gestión más reconocidos desde el punto de vista asistencial.

El modelo de calidad, se desarrolla en cinco pilares fundamentales:





Valores:

Compromiso con el servicio a las personas y trato personalizado.

El ciudadano como centro de la actividad asistencial.

Transparencia y ética pública en el liderazgo.

Calidad basada en la evidencia.

Las personas, clave para alcanzar el éxito.

Coordinación, cooperación y desarrollo de alianzas.

Uso racional de los recursos y excelencia sostenible.

Orientación a resultados en salud.

La calidad asistencial como elemento fundamental y estrategia de modernización de servicios.

La administración sanitaria no puede limitarse a ejercer su capacidad de regulación, autorización y prestación de servicios. Además, debe preocuparse por **dar respuesta a las demandas ciudadanas** y esforzarse en proporcionar **la mejor asistencia** posible. También ha de **rendir cuentas precisas** de cómo gestiona los recursos asignados, los **resultados obtenidos** en rendimiento y la mejora de la salud.

Diversos estudios realizados en el ámbito de la salud han demostrado que los problemas de calidad asistencial pueden ser debidos a:

- ✓ **Infrautilización** por “no hacer lo que tenemos que hacer”.
- ✓ **Mala utilización** por “hacer mal lo que tenemos que hacer”.
- ✓ **Sobreutilización** por “hacer lo que no tenemos que hacer”.

Todos estos problemas se asocian a riesgos innecesarios para las personas (seguridad) o consumo inadecuado de unos recursos limitados (ineficiencia). En definitiva, se trata de evitar estos problemas y **“hacer bien lo que tenemos que hacer”**. Por ello, la Conselleria de Salut i Consum apuesta por el desarrollo de **una sanidad de calidad, universal y equitativa**, que tiene a los ciudadanos como eje principal de su labor, los cuales deben tener la certeza de que se le ofrecen **prestaciones seguras, de alta calidad y profesionalmente adecuadas en el ámbito público y privado**.

Por lo tanto, el Marco de Calidad que se presenta, fruto de un **doble compromiso ético y legal**, pretende ser una referencia, en la que los ciudadanos de Baleares y quienes nos visitan encuentren niveles de excelencia en todas las dimensiones de la asistencia:

- ✓ Accesibilidad y rapidez de atención.
- ✓ Práctica clínica basada en la evidencia y en la evaluación de tecnologías.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Trato personalizado y confort.
- ✓ Participación informada en las decisiones y en la orientación terapéutica.
- ✓ Sostenibilidad.

En suma, lograr que **la calidad se sitúe como elemento primordial y estratégico** de la gestión en las organizaciones sanitarias, que **permita gestionar la mejora continua** y, a la vez, **cumplir con la necesaria sostenibilidad** del sistema, actuando de manera **eficiente**.



Finalidad, ámbito de aplicación y herramientas del Marco de Calidad.

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, y la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de les Illes Balears, recogen en su articulado los siguientes principios:

- ✓ Atención integral a la salud, procurando un alto nivel de calidad.
- ✓ Mejora de la calidad del sistema sanitario de las instituciones sanitarias públicas y privadas.
- ✓ Participación ciudadana, tanto en el respeto a la autonomía de sus decisiones individuales como en la consideración de sus expectativas.
- ✓ Altos niveles de calidad debidamente controlada y evaluada.
- ✓ Establecimiento de programas de mejora continua.

Las Comunidades Autónomas garantizarán la calidad de las prestaciones, en todos los centros, públicos y privados, siendo responsabilidad de las administraciones públicas sanitarias, para los centros de su ámbito, velar por su cumplimiento (art. 29 de la Ley 16/2003).

El ámbito de aplicación del marco lo constituyen todos los centros y establecimientos sanitarios, públicos y privados del sistema sanitario de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears, según la clasificación y definiciones establecidas en los anexos I y II del Real decreto 1277/2003, de 10 de octubre, que establece las bases generales sobre autorización de centros y establecimientos sanitarios.

Para dar cumplimiento a estas exigencias, la Conselleria de Salut i Consum ha establecido una normativa a través de la cual se pretende regular el **procedimiento de acreditación sanitaria**, el desarrollo de programas específicos por tipo de centro, la autoevaluación interna y los criterios y estándares exigibles. A su vez, crea la Comisión Autónoma de Acreditación de Centros Sanitarios, como órgano colegiado adscrito

a la Dirección General de Evaluación y Acreditación de la Conselleria de Salut i Consum, con las funciones de asesoramiento en materia de calidad asistencial y acreditación de centros.

Para dar apoyo al Marco de Calidad, se ha **diseñado una herramienta telemática** (SIQUAE, Sistema de Información de Calidad de Atención Especializada) **gratuita**, en entorno amigable y de fácil uso, accesible a través de la red y compatible con los sistemas de información ministeriales y autonómicos, de obligada cumplimentación.



Ventajas del proceso de autoevaluación con SIQUAE:

- ✓ Permite un diagnóstico de la calidad de la gestión basado en hechos y no en opiniones.
- ✓ Aporta un enfoque riguroso y estructurado para la mejora.
- ✓ Facilita la coherencia en la dirección.
- ✓ Promueve el consenso y la participación.
- ✓ Sustenta la gestión en criterios, sistemas de información e indicadores normalizados.
- ✓ Ofrece un sistema compatible y alineado con los sistemas de información del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.
- ✓ Permite conocer la situación de gestión y prepara al centro sanitario para una acreditación con éxito.

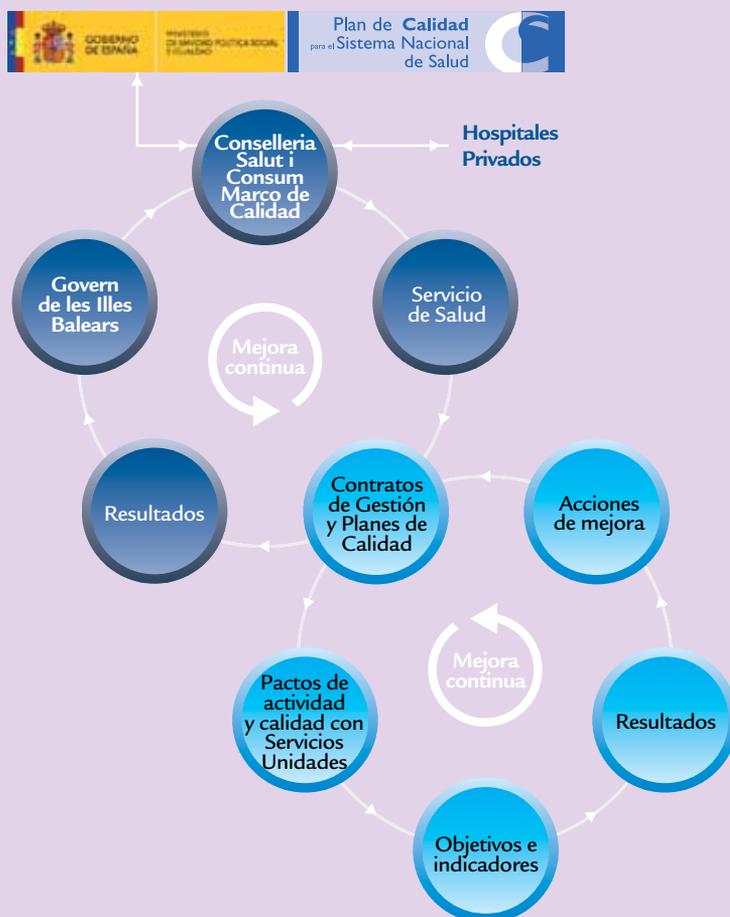
Finalmente **la acreditación es el reconocimiento administrativo** de la Conselleria de Salut i Consum del nivel de calidad de un centro sanitario, el cual es otorgado en función del grado de cumplimiento de los estándares y criterios previamente establecidos.

Liderazgo y Estrategia

El Marco de Calidad define elementos que permiten a los directivos y responsables desarrollar la misión, visión y valores, a la vez que centra a la organización en las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Liderar con estrategia, actuando como modelo de referencia en valores y principios.

El Marco de Calidad define una estrategia que sitúa la calidad, en todos sus conceptos, como elemento primordial de la gestión, siendo la herramienta que permita a los directivos gestionar la mejora continua de la organización a la vez que cumplir con la necesaria sostenibilidad del sistema, actuando siempre de manera eficiente.



La estrategia es el resultado de integrar lo dispuesto en la legislación existente, en las normas y en los modelos de gestión reconocidos. A la vez, compatibiliza el II Plan Estratégico de Calidad del Govern de les Illes Balears y canaliza las iniciativas y directrices del Plan de Calidad del Sistema Nacional de Salud (SNS).

Personas

Las organizaciones sanitarias excelentes valoran a sus profesionales y facilitan una cultura que permite conciliar los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambos.

Además, estas organizaciones establecen mecanismos de comunicación y reconocen a los profesionales que se involucran con la estrategia de la organización, favoreciendo la formación y el desarrollo de sus expectativas y conocimientos, en beneficio de los usuarios.

Las personas, claves para alcanzar el éxito.

Las personas son el activo más importante de las organizaciones; son, de algún modo, el alma de la organización.

El Marco de Calidad valora el compromiso efectivo de los centros sanitarios para dar una respuesta adecuada a sus necesidades y expectativas, y pretende avanzar en el desarrollo de nuevos modelos de relación entre los profesionales y las organizaciones:

- ✓ Reforzando el compromiso, la autonomía y la participación.
- ✓ Facilitando su desarrollo profesional y la gestión de su conocimiento.
- ✓ Adecuando los recursos profesionales a las necesidades de la organización.
- ✓ Impulsando el papel del profesional como aliado del paciente, como agente facilitador.
- ✓ Involucrando a las personas en alcanzar la eficacia y eficiencia de las organizaciones y en la mejora de los resultados en salud.
- ✓ Fomentando la creatividad, la innovación y la investigación en la mejora de la calidad y resultados en salud.
- ✓ Proporcionando un entorno de trabajo saludable, confortable y seguro.



Alianzas y Recursos

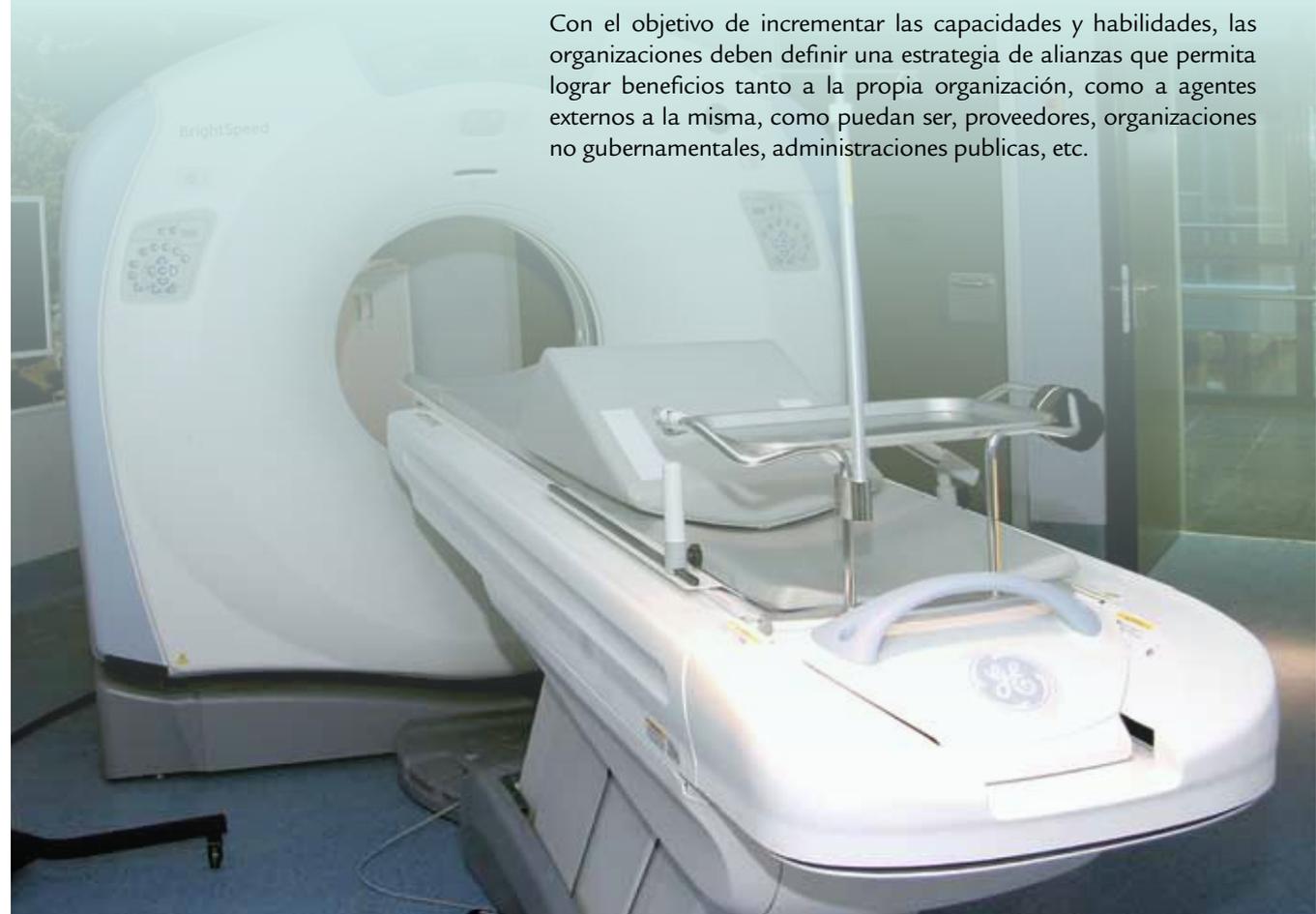
El aprovechamiento y gestión de los recursos, tanto de los internos (materiales, tecnológicos y de información), como de los externos (mediante la definición de relaciones externas), ayuda a conseguir un mejor rendimiento de la organización.

Compartir y aprender de los mejores.

Las organizaciones sanitarias deben definir su cartera de servicios y gestionar sus recursos de manera eficiente y coherente para:

- ✓ Disponer de infraestructuras seguras para usuarios y trabajadores.
- ✓ Disponer de tecnologías fiables y evaluadas.
- ✓ Facilitar el libre acceso sin barreras.
- ✓ Asegurar el confort a los usuarios.
- ✓ Disponer de sistemas de información para mejorar la atención, como apoyo a la actividad asistencial.
- ✓ Disminuir el impacto ambiental de sus actividades sobre la salud pública y sobre los recursos naturales.

Con el objetivo de incrementar las capacidades y habilidades, las organizaciones deben definir una estrategia de alianzas que permita lograr beneficios tanto a la propia organización, como a agentes externos a la misma, como puedan ser, proveedores, organizaciones no gubernamentales, administraciones públicas, etc.



Métodos y Servicios

Las organizaciones sanitarias de calidad diseñan, gestionan y mejoran su cartera de servicios, tecnologías y procedimientos clínicos, para proporcionar una asistencia excelente y segura.

Fomentar la excelencia clínica, impulsando la medicina basada en la evidencia.

Las organizaciones sanitarias deben procurar una atención sanitaria de excelencia, más personalizada y centrada en las necesidades del paciente, apoyando a los profesionales en todo aquello que contribuya a favorecer una asistencia de calidad. Para ello impulsan el uso de la medicina basada en la evidencia, como uso consciente, explícito y juicioso de la mejor evidencia actual en la toma de decisiones sobre el cuidado sanitario de los pacientes.

Para ello, las organizaciones sanitarias:

- ✓ Estimulan el acceso y la utilización de guías de práctica clínica, procesos asistenciales, vías clínicas y protocolos fundamentados en la medicina basada en la evidencia.
- ✓ Favorecen la implantación de guías y establecen una cultura de comparación y de buena práctica.
- ✓ Garantizan la calidad de los procesos asistenciales mediante su evaluación y monitorización.
- ✓ Desarrollan redes para la identificación de las necesidades de formación para desarrollar los métodos de la medicina basada en la evidencia.
- ✓ Favorecen las buenas prácticas clínicas, acercando la toma de decisiones basadas en la mejor evidencia posible en consenso con el paciente, para decidir cuál será la opción más satisfactoria para éste.

Procesos no asistenciales

Procesos asistenciales

Protocolos

Guías de práctica clínica

Estándares y recomendaciones del SNS

Vías Clínicas

Resultados

Las organizaciones sanitarias excelentes desarrollan y acuerdan una serie de indicadores con objeto de garantizar que las personas reciban una asistencia de calidad.

Además, se preocupan por las personas de la organización y establecen indicadores de rendimiento y de satisfacción de los profesionales.

Por último, definen objetivos claros para los resultados clave y persiguen la mejora continua sostenida, comparando los resultados obtenidos con los de organizaciones similares, para establecer sus objetivos de mejora.

Un marco de calidad orientado a resultados en salud.

Los datos, indicadores y sus tendencias permiten a la organización, desde varias perspectivas:

- ✓ Valorar la gestión y la asistencia prestada.
- ✓ Medir el grado de cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos y su satisfacción.
- ✓ Medir su participación y corresponsabilidad en el cuidado de su salud y en la utilización de los servicios.

Una organización sanitaria pública o privada concertada, no solo provee unos servicios para satisfacer demandas o necesidades individuales, sino que lo hace en defensa de los intereses generales con el deber de optimizar unos recursos escasos. Así pues, desde la visión de la Conselleria de Salut i Consum, teniendo a los ciudadano como objetivo principal de este marco, debemos tener presente diferentes dimensiones de este concepto:

- ✓ Ciudadanos con un problema de salud, o sin él, como usuarios de unas prestaciones sanitarias, aspecto analizado en resultados clave y satisfacción de usuarios.
- ✓ Ciudadanos como integrantes de la comunidad, analizado en resultados relacionados con la sostenibilidad el medio ambiente y el impacto en la comunidad.
- ✓ Ciudadanos como contribuyentes que exigen un ejercicio de transparencia y buena gestión, valorado en resultados globales y de eficiencia.

Con el fin de permitir la comparación entre las organizaciones sanitarias, la identificación de las mejores prácticas y facilitar el camino hacia la excelencia, cada una de las diferentes dimensiones de la calidad debe contener indicadores que sean compatibles con los establecidos por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.



Dimensión	Indicador	Objetivo	Valor	Color
Eficiencia	Coste por paciente	Reducción del 5%	120€	Verde
	Turno de espera	Menos de 30 días	25 días	Amarillo
	Uso de recursos	Optimización del 10%	85%	Verde
	Productividad	Mayor número de procedimientos	1500	Verde
Sostenibilidad	Impacto ambiental	Reducción de CO2	100kg	Verde
	Seguridad	Menos de 10 incidentes	5 incidentes	Verde
	Comunidad	Participación ciudadana	80%	Verde
Satisfacción	Usuarios	Nota superior a 4	4.2	Verde
	Profesionales	Nota superior a 3	3.5	Amarillo
Gestión	Transparencia	Acceso a la información	100%	Verde
	Calidad	Conformidad con estándares	100%	Verde



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Salut i Consum