



El modelo de acreditación de atención primaria de Catalunya: un modelo válido

Josep Davins^{a,*}, Montserrat Gens^b, Clara Pareja^b, Ramón Guzmán^a, Roser Marquet^b y Roser Vallès^a

^aDepartament de Salut, Generalitat de Catalunya, Barcelona, España

^bInstitut Català de la Salut, Departament de Salut, Generalitat de Catalunya, Barcelona, España

RESUMEN

Palabras clave:

Calidad
Evaluación
Acreditación
Atención primaria

Hay pocas experiencias de modelos de acreditación validados para equipos de atención primaria (EAP). El objetivo de este estudio fue detallar el proceso de diseño, elaboración, consenso y posterior validación del modelo de acreditación para equipos de atención primaria de Catalunya.

Un Comité Operativo del Departament de Salut de Catalunya revisó modelos propuestos por la European Foundation for Quality Management, la Joint Commission International y el Institut Català de la Salut, y propuso 628 estándares a un grupo técnico de 25 expertos en atención primaria y calidad asistencial, para consensuar estándares esenciales para acreditar EAP. Con el documento consensuado se realizó una prueba piloto en 30 EAP, con el propósito de validar contenidos, probar los estándares e identificar evidencias. Finalmente se pasó una encuesta para valorar la aceptación y la validación del documento.

El Grupo Técnico consensuó un total de 414 estándares esenciales. La prueba piloto seleccionó un total de 379. La media de cumplimiento de los estándares del documento definitivo en los 30 equipos fue del 70,4%. Los estándares con peor porcentaje de cumplimiento fueron los correspondientes a criterios de resultados. La encuesta realizada objetivó que el 83% de los equipos lo encontró útil y el 78% encontró adecuado el contenido del manual de acreditación como herramienta para evaluar la calidad de los EAP e identificar oportunidades de mejora. Como aspecto negativo destacó su complejidad y laboriosidad.

Disponemos de un modelo que se ajusta a la realidad de los EAP, y contempla todos los aspectos relevantes para el funcionamiento de un equipo excelente. El modelo elaborado en Catalunya es un modelo de fácil comprensión.

© 2013 Elsevier España, S.L. Todos los derechos reservados.

Catalonia's primary healthcare accreditation model: a valid model

ABSTRACT

Keywords:

Quality
Evaluation
Accreditation
Primary care

There are few experiences of accreditation models validated by primary care teams (EAP). The aim of this study was to detail the process of design, development, and subsequent validation of the consensus EAP accreditation model of Catalonia.

An Operating Committee of the Health Department of Catalonia revised models proposed by the European Foundation for Quality Management, the Joint Commission International and the Institut Català de la Salut and proposed 628 essential standards to the technical group (25 experts in primary care and quality of care), to establish consensus standards. The consensus document was piloted in 30 EAP for the purpose of validating the contents, testing standards and identifying evidence. Finally, we did a survey to assess acceptance and validation of the document.

The Technical Group agreed on a total of 414 essential standards. The pilot selected a total of 379. Mean compliance with the standards of the final document in the 30 EAP was 70.4%. The standards results were the worst fulfilment percentage. The survey target that 83% of the EAP found it useful and 78% found the content of the accreditation manual suitable as a tool to assess the quality of the EAP, and identify opportunities for improvement. On the downside they highlighted its complexity and laboriousness.

We have a model that fits the reality of the EAP, and covers all relevant issues for the functioning of an excellent EAP. The model developed in Catalonia is a model for easy understanding.

© 2013 Elsevier España, S.L. All rights reserved.

*Autor para correspondencia.

Correo electrónico: jdavins@gencat.cat (J. Davins).

Introducción

Entre las estrategias que se pueden utilizar para la promoción de la calidad de las instituciones sanitarias, una que ha adquirido especial relevancia en esta última década es la acreditación de centros sanitarios.

La acreditación sanitaria es un método de evaluación externo por el cual se verifica que una organización sanitaria asume un conjunto de estándares considerados de calidad asistencial que se establecen de forma previa. La finalidad de los centros sanitarios no es tanto disponer de esta acreditación, sino que esta impulse la mejora de la organización. Con la acreditación se establece el nivel de calidad necesario para considerar a una organización excelente y, de forma secundaria, pero no por ello menos importante, se impulsa la mejora de la organización. Dicho en otras palabras, la acreditación es una garantía al ciudadano de que la organización cumple con unos requisitos de calidad para atenderle de la forma más correcta y obtener el mejor de los resultados posibles.

Cada vez se discute menos la asociación entre calidad y buenos resultados^{1,2} y son múltiples las experiencias que demuestran que la aplicación de un sistema global de calidad en una organización sanitaria va seguida de una mejora, en general, de la calidad asistencial que recibe el ciudadano, tanto a nivel de satisfacción como de resultados en salud³⁻⁷. Los sistemas de gestión de la calidad más utilizados en las organizaciones sanitarias son el modelo propuesto por la Joint Commission International (JCI), el de la European Foundation for Quality Management (EFQM) y la certificación mediante la norma de la International Organization of Standardization (ISO)⁸⁻¹².

En Catalunya, la experiencia en modelos de acreditación se inicia en 1981, cuando se elaboró el primer modelo de acreditación para hospitales de patología aguda. Este primer modelo de acreditación se construyó para garantizar que la contratación de hospitales cuya titularidad no era pública cumplía con un mínimo de requisitos de calidad, en principio, focalizados en aspectos de estructura y organización. Los ciclos de acreditación de hospitales fueron 3, hasta que en el año 2006 se renovó y adecuó el modelo de acreditación¹³ a las nuevas tendencias en el ámbito sanitario europeo, por lo que se basó en la misma estructura de 9 criterios que el propuesto por la EFQM. Esta nueva versión se ha utilizado para acreditar 83 de los 113 hospitales autorizados en Catalunya entre los años 2007 y 2009. Esta estructura del modelo EFQM conceptualiza que los resultados excelentes del equipo respecto al rendimiento, los ciudadanos, las personas del equipo y la sociedad, se consiguen mediante el liderazgo de la dirección, que impulsa una planificación estratégica, las personas del equipo, las alianzas con otras instituciones, y gestiona de forma efectiva y eficiente los recursos y los procesos asistenciales.

Por otro lado, la acreditación forma parte de la estrategia del Plan de Innovación de la Atención Primaria y Salud Comunitaria de Catalunya, al establecer la acreditación como herramienta estratégica para la mejora de la calidad y la seguridad clínicas y promover unos servicios seguros y de calidad¹⁴.

Hasta la actualidad son escasas las experiencias de acreditación de la atención primaria (AP) diseñadas a medida de las características propias de los equipos de AP (EAP) y que hayan sido validadas. Uno de los inconvenientes de utilizar modelos como el propuesto por la EFQM es su adaptabilidad a la organización. Es un modelo que nace y se desarrolla en el mundo empresarial, y su extrapolación al sistema sanitario no ha resultado siempre sencilla y son muchas las experiencias que no han tenido continuidad en EAP. El modelo EFQM utiliza un lenguaje no siempre fácil para la mayoría de profesionales sanitarios. A finales del año 2009 se inició la elaboración del modelo de acreditación de EAP que deberá servir en un futuro próximo para acreditar los EAP de Catalunya. El objetivo de este estudio fue detallar el proceso de diseño, elaboración, consenso y posterior validación del modelo de acreditación para EAP de Catalunya.

Material y método

Diseño, elaboración y consenso del modelo de acreditación de los equipos de atención primaria de Catalunya

En el mes de septiembre de 2009, la Dirección General de Recursos Sanitarios del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya creó un Comité Operativo del proyecto de acreditación para la AP formado por un miembro del Servicio de Calidad Asistencial y Acreditación del Departament de Salut de Catalunya, un experto en el modelo de acreditación de la EFQM, otro de la JCI y un tercer experto en el modelo de acreditación de la atención en hospitales, atención sociosanitaria y atención a la salud mental de Catalunya. Este Comité, a partir de la estructura del modelo de acreditación de hospitales, que seguía la misma estructura del modelo propuesto por la EFQM, procedió a escoger todos los estándares que de forma genérica se podían aplicar a las 2 líneas de servicio. Asimismo, el Comité Operativo revisó el modelo de la JCI basado en estándares para la acreditación de centros de AP¹⁵ y el modelo EFQM¹⁶, con el propósito de seleccionar todos los estándares que se consideraron relevantes para una AP excelente. Finalmente, también revisó el modelo creado por un grupo de expertos a partir de estándares del modelo EFQM y JCI que se estaba utilizando desde el año 2009 en los EAP del Institut Català de la Salut que participaban en un proyecto de autogestión. De estas revisiones, el Comité Operativo obtuvo un documento de trabajo con un total de 628 estándares propuestos para una AP excelente.

Paralelamente se seleccionó y propuso a un conjunto de profesionales formar parte del Grupo Técnico de Trabajo para la elaboración del modelo de acreditación de AP. Este grupo se formó con 25 personas representantes de la AP de Catalunya, profesionales con experiencia en calidad, en sistemas de acreditación y con largo recorrido en AP. Este Grupo Técnico tenía la misión de validar la propuesta realizada por el Comité Operativo del proyecto mediante diferentes técnicas de consenso. La composición del Comité Operativo y del Grupo Técnico se detalla en la tabla 1.

El documento de trabajo elaborado por el Comité Operativo se envió por correo electrónico a los profesionales integrantes del Grupo Técnico de Trabajo, para que seleccionaran los estándares esenciales para una AP de calidad. Después, mediante reuniones plenarios del Comité Operativo y el Grupo Técnico, con una periodicidad bimensual, se consensó la selección de los estándares esenciales. Si bien se realizaba una propuesta inicial con los estándares que disponían de más del 80% de acuerdo en la respuesta electrónica de los profesionales del Grupo Técnico, en reunión plenaria se discutió y consensó uno por uno su posible inclusión en el modelo definitivo, con el propósito de seleccionar a los que resultaran esenciales.

Prueba piloto del modelo de acreditación de los equipos de atención primaria de Catalunya: validación del modelo

El objetivo principal de la prueba piloto era validar el modelo. Para ello, en las visitas a los centros colaboradores de la prueba piloto se perseguía poder comprobar el funcionamiento de los estándares esenciales seleccionados. El objetivo principal era probar el manual de acreditación de los EAP surgido del consenso de las reuniones plenarios, para detectar las mejoras o fallos de los estándares propuestos por el Grupo Técnico y de esta manera corregir y mejorarlos de cara a la próxima implantación formal del modelo, así como identificar las posibles evidencias existentes en los equipos para el cumplimiento de los estándares. El objetivo secundario era acercar el modelo de acreditación a los EAP, creando cultura de excelencia, para la implantación futura del modelo.

La selección de los equipos se realizó mediante contacto con la dirección de los diferentes proveedores asistenciales de AP, ofreciendo la participación en la prueba piloto, de forma voluntaria, de los equipos que considerasen más adecuados.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/3797774>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/3797774>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)