

PROYECTO DEL LIBRO BLANCO DE CALIDAD ASISTENCIAL

Dr. Josep R. Bardina i Boixadera

*Subdirector General d'Avaluació i Acreditació de la Direcció General de Recursos Sanitaris.
Departament de Sanitat i Seguretat Social. Generalitat de Catalunya.*

D.P. Antoni- Jesús Zalacain Vicuña

Professor Titular dels Ensenyaments de Podologia. Universitat de Barcelona

DR. JOSEP R. BARDINA I BOIXADERA

Muy agradecido, buenos días. Me complace una vez mas estar con Vds., agradezco al Col.legi de Podòlegs de Catalunya y concretamente a su presidenta, la Sra. Virginia Novel, de poder estar por tercer año consecutivo con todos Vds...

Bien, ya hemos hablado muchos años., cada año hablamos del tema de la calidad, un poco esta vez yo creo que mas que una ponencia técnica, tenemos que recapitular en la información para ver donde nos encontramos, de las variaciones, análisis que hemos ido haciendo desde el principio.

Todos Vds. saben que en la primera Jornada, al menos en la que yo asistí, que fui invitado al Hotel Arts, estuvimos hablando un poco de la cultura de la calidad asistencial, de la necesidad de una cultura asistencial, y mas de una profesión como la suya que está ligada íntimamente en el concepto de salud y dentro de la sanidad. Fue una Jornada que yo creo empezó con el Col.legi, por iniciativa del propio Col.legi, un Col.legi dinámico y siempre emprendedor, que fuimos entrando en esta dinámica de la calidad. En la segunda Jornada hablamos de unos aspectos mas técnicos, la Jornada del año pasado, una Jornada en la que se detallaron distintos aspectos y distintos puntos de la metodología de la calidad. Se habló de distintos métodos para medir de alguna manera esta calidad, métodos que pasaban por los análisis de la estructura, del proceso, de los resultados, Hablamos de todos y cada uno de estos apartados, estructura, proceso y resultado, hicimos un paréntesis, un poco mas concretos, desarrollando el tema estructura con la acreditación, que es la acreditación que se representaba en los procesos de acreditación. Fue

un punto mas teórico, técnico por centrar todo el tema de la metodología de la calidad y la aplicación de esta calidad. Como pudimos en esta profesión, que seguro se debe aplicar con calidad, para que todo el mundo valorase la calidad, lo que hace falta es organizar un poco y marcar el camino común y por vuestra parte un poco de esta motivación.

La entidades aseguradoras, recuerdo también haciendo un poco de memoria, lo que les ha costado llegar, hasta que han entendido que entrar en políticas de calidad asistencial no es solo entrar en políticas de precio sino es entrar con una satisfacción de cara al usuario, a su cliente que con la competitividad del libre mercado, era importantísimo no perder.

Ahora llegamos a la Jornada de hoy, en esta Jornada todos hemos madurado, hemos analizado desde el departamento, como desde los profesionales, desde todos vosotros este tema de la calidad. Entonces la calidad, para hacer un pequeño resumen, cuando antes hablábamos, decíamos que era un proceso y cuando hablábamos de medidas de calidad y de programas de calidad, distintos semánticamente, que se pueden utilizar hoy en día sobre este tema, ya decíamos que era un proceso, largo, lento, pero era necesario e imprescindible empezar, era un

proceso voluntario que no podía ser positivo, porque iría en contra de la misma calidad, es un proceso que tienen que aceptar los mismos profesionales con esta dinámica, de ver las ventajas que supone para ellos entrar en el tema de la calidad, por el propio corazón de los profesionales como puede ser representado el mismo Col.legi, en este caso el de Podòlegs de Catalunya.

Bien con esta dinámica de culturización, es muy importante, y no se piensen que porque hay colectivos, por ejemplo como los analistas clínicos, para poner un ejemplo, que parece puede ser que haga menos años que están en el tema de calidad y puede ser que sorprenda ciertas actuaciones, hablando de la cultura de la calidad. Recuerdo que enviaron un inspector a un laboratorio conocido comarcal de análisis clínicos, cuando le hablaban de temas de calidad, y lo estaba haciendo bien, muy bien, cuando le hablábamos de reorganizar un poco, de protocolizar todo lo que ya seguro estaba realizando y hablábamos de calidad, el nos decía de alguna manera que la calidad era su asignatura, en parte tenía razón, seguro, pero es conveniente crear una filosofía, crear una política de calidad y unos programas de calidad homogéneos, con unos estandars mínimos, como ya hemos hablado y para que toda la profesión en sí, se vea beneficiada de estos estandars y los clientes al final los usuarios de todos estos sistemas.

Esto lo va entendiendo todo el mundo, los profesionales, porque están todos ustedes en contacto, pero existen otras entidades que les ha costado, pero que han entrado al final, como la aseguradoras que muchos de ustedes también tienen contacto. La entidades aseguradoras, recuerdo también haciendo un poco

de memoria, lo que les ha costado llegar, hasta que han entendido que entrar en políticas de calidad asistencial no es solo entrar en políticas de precio sino es entrar con una satisfacción de cara al usuario, a su cliente que con la competitividad del libre mercado, era importantísimo no perder. Han entrado al final, mas o menos forzados por este libre mercado, seguro, pero ya han entrado. Por todo ello, es muy importante que

Esta comisión puede elaborar, desde fijar estos standards de calidad, dando un paso mas tendrá que ser la que evalúe el cumplimiento de estos standards y la que proponga mejoras y actualizaciones de estos standards, para llegar a un proceso lógico de una mejora progresiva de la calidad.

la dinámica que se ha creado después de estos años y ya a pesar de todas las reflexiones han sido muy positivas aquí con los podólogos.

Aquí está la gran suerte que en calidad siempre dentro de la metodología de implantar programas, de implantar una cultura de calidad, tiene que haber un liderazgo y una motivación y tienen ustedes la gran suerte de contar con una gran colegio profesional y no estoy haciendo campaña, la verdad lo diría igual de un modo que de otro y con una gran presidenta delante y un gran equipo de profesionales y todos ustedes, también han podido liderar con todo este tema.

Entonces se ha creado, como ya decíamos anteriormente, una comisión interna que está analizando este tema de calidad y que va con la línea precisamente que toda la metodolo-

gía, la teórica de la metodología de la calidad, aconsejar, crear unos grupos internos que marquen una serie de pautas, de estandars, de protocolos, de estandars básicos reales de calidad para poder analizar un poco e ir hacia este cumplimiento de standards de calidad e ir subiendo todo. Esto tiene que surgir de los mismos profesionales, hemos colaborado estrictamente y estamos colaborando con el Col.legi de Podòlegs, pero yo creo que están siendo los mismos grupos de profesionales, ustedes que en este caso liderados por el Col.legi, tienen que crear, como ya están, esta comisión y aún es como se impulsara mas con estos equipos internos, toda esta dinámica de standards de calidad. Bien, esta comisión puede elaborar, desde fijar estos standards de calidad, dando un paso mas tendrá que ser la que evalúe el cumplimiento de estos standards y la que proponga mejoras y actualizaciones de estos standards, para llegar a un proceso lógico de una mejora progresiva de la calidad. Todo esto desde el colegio ayudado, colaborando con nosotros, porque mantener esta línea de fijar los standards vosotros mismos, evaluando vosotros mismos de alguna manera y marcar, quien mejor de vosotros, las actualizaciones y las mejoras que se puedan producir dentro de estos standards de calidad. Con estos grupos de trabajo, con estas comisiones hay dos maneras, como ya hemos dicho, de poder traducir las herramientas, de poder traducir todas estas líneas de calidad, que se pueden marcar estos standards. Una normativizando, nosotros estamos saliendo bastante de normativizar, porque normativizar la gente lo vive y puede ser positivo, porque cumplas o no cumplas la normativa y yo creo que va muy en contra, un poco al menos de entrada, de la cultura esta de calidad, que decíamos antes, de la voluntad y la voluntariedad de la calidad, no positiva y por lo tanto nos hemos acercado mas ahora, en traducir esta política de calidad, esta cultura de calidad, hacia el ámbito de las recomendaciones. Entonces en el ámbito de las recomendaciones es cuando, cogen el título de la ponencia, han pensado en empezar a poner los primeros ci-

mientos para elaborar un libro blanco de la garantía de la calidad asistencial en el mundo de la Podología, como ya hemos hecho en otros sectores.

Yo creo que esto como recomendaciones desde el Col.legi, con el liderazgo del Col.legi es muy importante y será la herramienta básica imprescindible. Porque teniendo en cuenta a grandes rasgos, después nos hablarán mas específicamente ya de algunos temas concretos y este libro blanco, es un libro que tiene, que contempla unas herramientas unos conceptos que ayudan a estos programas de calidad, a marcar estos standards de calidad.

A grandes rasgos y de acuerdo con otros libros, porque mas o menos el esqueleto tiene que ser el mismo sobre los temas tratados y sobre los temas que se tienen que desenvolver, con estos libros blancos siempre se está tratando de temas de recursos humanos. Fija requisitos en recursos humanos, no en cantidad y todo en titulaciones, en necesidades, en especializaciones, marca los requisitos y standards con respecto a recursos materiales, habla de los sistemas de información sanitaria, la historia clínica, la historia podológica, habla de sistemas de organización desde el punto de vista de la calidad, responsables de calidad en centros grandes o en centros mas pequeños que puede haber muchos, en este caso concreto y en otras profesiones, pues desde el Col.legi y desde estas comisiones

Protocolizar, esto ayuda también a la calidad, ayuda a hacer las cosas bien, a homogeneizar y poder después evaluar temas.

internas también, hacer guías de práctica clínica, que ahora es el nombre mas utilizado, estas guías de práctica clínica son protocolos de actuaciones con diagnóstico y tratamiento. Protocolizar, esto ayuda también a la calidad, ayuda a hacer las cosas bien, a homogeneizar y

poder después evaluar temas. Y después existe otro apartado, un último apartado, que seguro contemplará este libro, después de recursos humanos, materiales, sistemas de información, sistemas de organización que es el tema de evaluación

Por lo tanto tenemos que ser muy reales, con esta idea de realidad, también propuesta del propio Col.legi y que juntamente con nosotros colaboran estrechamente se elaboró un encuesta, para conocer de entrada, antes de marcar estos standards o para marcarlos bien, la realidad en que nos encontramos hoy en día en este sector, las disparidades que pueden haber en este sector y conocer esta

lógica de todos estos programas que se puedan hacer, de todos estos cumplimientos, de todos standards. En esta evaluación hay dos grandes aspectos para evaluar, para hacerla, que es desde una vertiente de ustedes mismos, desde estos grupos internos o comisiones internas del propio Col.legi, evaluar como antes comentaba, y lógicamente después hay una evaluación externa que puede ser de la medida de las propias reclamaciones o encuestas de opinión a los usuarios de las propias reclamaciones, o sea toda la vertiente de los usuarios que al final son los que tienen que recibir esta satisfacción, esta traducción de esta calidad asistencial que es práctica. Bueno, yo para no extender mas, para que el Sr. Antonio Zalacaín nos haga una explicación de esta encuesta, ahora introduciría un poco, antes he dicho la necesidad de subrayar mucho el tema de stan-

dards básicos reales, cuando se marquen unos standards, cuando se haga este libro blanco, cuando se acabe es muy importante que se marquen standards reales porque nosotros por experiencia la primera normativa que marcó standards de hospital, fuimos un poco hacia la clínica Mayo, me parece que ya os lo comenté, y claro no estamos en la clínica Mayo, seguro que si estamos con respecto a los avances y todo, pero en temas de calidad y con esta cultura, con aquel momento, como mínimo hace años no estábamos en esta dinámica por muchos motivos, los profesionales, que seguro podemos estar de sobra como pasa con el mundo de la Podología, por parte de temas estructurales, de cultura de calidad, etc., no estamos.

Por lo tanto tenemos que ser muy reales, con esta idea de realidad, también propuesta del propio Col.legi y que juntamente con nosotros colaboran estrechamente se elaboró un encuesta, para conocer de entrada, antes de marcar estos standards o para marcarlos bien, la realidad en que nos encontramos hoy en día en este sector, las disparidades que pueden haber en este sector y conocer esta realidad en definitiva, por lo tanto se elaboro esta encuesta conjuntamente, hay una serie de datos, de resultado de conjunto de esta encuesta, que ahora ya cedo la palabra y que dará pie después a este libro blanco. Cedo la palabra al Sr. Antonio Zalacaín.

D.P. ANTONI-JESÚS ZALACAÍN VICUÑA

Hola molt bon dia, en primer lugar un poco lo que es cuestión de protocolo siempre queda un poco rimbombante, pero no sería justo, y no por devolver los cumplidos al doctor Bardina nosotros no pudieramos o no agradeceramos al Departament de Sanidad y Seguridad Social, que no voy a leer todo el título porque son larguissimos, toda la ayuda que nos han prestado y colaboración, pero no la ayuda que simplemente puedes decir, lo tenemos que decir, tenemos que quedar bien y lo decimos aquí publicamente, sino que es una ayuda sumamente real, que a mi me parece que con alguno de vosotros directamente ya

lo habia comentado más de un día, al comentar alguna cosa de estas. Cuando ves las puertas abiertas, cuando ves esa grandes ganas de hacer cosas en común, cuando ves que el doctor Bardina es cuestión de llamarle e inmediatamente ya lo tienes allí para lo que lo necesitas, y como él, empezando por el propio director general, que hace un momento estaba aquí con nosotros, el doctor Lluís Monset. O asimismo no me puedo dejar a la señora Maria Luisa López, que es Cap del Servei d'Autorització i Acreditació, la cual siempre esta dispuesta a colaborar, a participar, ayudar la encuesta, ahora miramos esto, ahora miramos lo otro, y con un ganas un poco en la línea que decía el doctor Bardina. No se pretende normativizar nada, o sea no es cuestión de venir aquí con la vara de medir y dar palos en la cabeza, sino es totalmente lo contrario, una línea que se agrupa mucho más bien lo que podría ser hasta la propia teoría universitaria. Es

No se pretende normativizar nada, o sea no es cuestión de venir aquí con la vara de medir y dar palos en la cabeza, sino es totalmente lo contrario, una línea que se agrupa mucho más bien lo que podría ser hasta la propia teoría universitaria. Es una cuestión de educación de aprendizaje, las personas hacen y realizan las cosas cuando ellos creen que esa es la mejor forma y la mejor manera.

una cuestión de educación de aprendizaje, las personas hacen y realizan las cosas cuando ellos creen que esa es la mejor forma y la mejor manera. No porque de pronto ven-

gan unos señores y nos impongan algo para que nosotros realizemos lo que ellos están marcando. A la hora de realizarlo, naturalmente es mucho más fácil si todo el colectivo colabora y participa en ello, las comisiones de trabajo, son las comisiones más reducidas, ya sabemos que cuando hay mucha gente es más complicado y más difícil de realizarlo, pero si el que se necesita es toda la serie de datos y de información. Y ahí que en un primer momento a

El lograr hacer que según nuestros propios criterios la profesión ya tiene un prestigio que naturalmente ya está ahí, pero cada vez consiguiendo una mayor calidad asistencial.

la hora de pretender hacer un libro blanco, que más o menos nos ha explicado como podrían ser esta serie de esqueletos, de lo que tendría que incluir dentro de un libro blanco. Como ya comentaba el doctor Bardina antes, necesitamos datos y por eso es nuestra mayor petición. Ahora vamos a dar unos pequeños datos que hemos recibido ya de encuestas, de esa primera encuesta para tener una primera pincelada de como podríamos tener unos estandars muy básicos del estado de nuestras consultas. Pero lo que necesitamos para lograrlo es la información y la colaboración de todo el mundo, o sea un libro blanco ha de ser el compendio que abarque la mayor opinión de todos y que cuando todo el mundo tenga el libro blanco casi se sienta reflejado en él, como si él mismo lo hubiera realizado y decir, pues esto es lo que quería lograr o hasta ahí yo quería llegar. El objetivo general de un libro blanco, en el tema de calidad asistencial, precisamente es la homogeneización cualitativa de las clínicas podológicas. El lograr hacer que según nuestros propios criterios la profesión ya tiene un prestigio que naturalmente ya está ahí, pero cada vez consiguiendo una mayor calidad

asistencial, nuestros usuarios, y no solo ellos sino también los diversos colectivos del resto de sanidad, va a tener un punto de vista diferente de la forma que nos vea trabajar de esa manera y con esa calidad. Este libro blanco, como él bien decía, es necesario que sea algo que se ponga en marcha involuntariamente, ha de ser siempre voluntariamente, con programas e instrumentos que permitan medir el nivel de calidad que estamos haciendo, que estamos dando. Entonces es necesario luego no sólo tenerlo, sino luego que nosotros podamos hacer un control de esta calidad que estemos dando. Naturalmente como comentaba antes ya simplemente para acabar, pues los datos nos son muy necesarios, el de estas últimas encuestas que enviamos, pues estamos satisfechos del volumen de encuestas que hemos recibido, aunque nos hubiera gustado recibir muchas más. Yo estoy seguro que muchísimas se han quedado encima del escritorio de alguna persona con ganas y voluntad de enviarlo, pero que se nos han quedado en el tintero, no sufráis os enviaremos muchas más para que eso no ocurra e insistiremos para seguir recogiendo datos al respecto. A mi me llamó la atención de que, de entrada, lo primero que sale si recordáis la primera pregunta decía, que si los profesionales podólogos tenían conocimientos de las gestiones realizadas por el colegio de podólogos sobre esta calidad asistencial. La encuesta a dado un 33% de personas que contestaban que sí que estaban enteradas de ello, y un 66% que no. Imagino que luego con las cosas posteriores que se fueron haciendo este porcentaje habrá variado ligeramente. En lo que se refiere a equipos y demás o al aparillaje en general para ver unos estandars básicos de instrumental, pues las respuestas son francamente satisfactorias, ya que sobre el 90% ya todo el mundo tiene ya unos equipos de estos de sillones regulables en altura, de sillas del propio profesional que ergonómicamente ya sean buenas, etc.etc. Los sistemas de esterilización se cumplen, un 59% ya esteriliza en autoclave, un 26% lo hace en pupinel. De las per-

sonas que disponen de aparatos de rayos X, que es un porcentaje bajo, es un 12%, el 78% tiene sus instalaciones según normativa vigentes. Que dispongan de título de Director de Instalaciones ya tenemos el 34% de los profesionales que nos han contestado que ya lo tienen, supongo que la influencia de los cursos que ha realizado el colegio para los mismos y que entonces las personas nos hemos podido ir apuntando y realizar estos cursos y estar al nivel de poder disponer de aparatos de rayos en las consultas. Y veo que todavía el colectivo se ve como bastante desinformado de lo que serían normativas generales y esto yo pienso que me da la razón, que es un poquito lo que comentábamos, a la gente más que imponerle de pronto que salga una normativa es que casi ni se la leen ni se enteran, el 19% solamente está enterado de toda la normativa que hay vigente sobre instalaciones públicas y sanitarias. O sea que se tiene que convertir algo que sea muy participativo para que todo el mundo se sienta involucrado y todo el mundo pueda participar de la idea y al final no es que tengamos que hacer unos estandars de calidad porque a alguien se le ha ocurrido sino porque tu crees que

Entonces es necesario luego no sólo tenerlo, sino luego que nosotros podamos hacer un control de esta calidad que estemos dando.

eso es lo mejor. Yo no me voy a extender más, que me parece que ya me he extendido demasiado y únicamente, no puedo acabar también sin agradecer primero a la comisión, a toda la comisión que trabaje y a toda la comisión y a todas las personas que se han apuntado a la comisión de protocolos y demás, y a todos los profesionales que naturalmente han tenido la bondad de rellenar la encuesta y enviárnosla y pediros otra vez ayuda para que todos los datos que os solicitemos nos los enviéis, muchas gracias.