



Cliente: Fundació Hospital de Campdevàrol

Descripción: Implantación y actualización del Modelo de Acreditación Sanitaria

Fecha realización: 2006 - 2013



El Hospital de Campdevàrol
revalida en 2013
su acreditación sanitaria





Elegimos trabajar con Comtec ya que es un referente en el ámbito de la calidad y la excelencia en el mundo sanitario”, destaca el doctor Joan Grané, Gerente del Hospital de Campdevàrol.

Los Antecedentes

El Hospital de Campdevàrol es actualmente el hospital de la comarca del Ripollès (provincia de Girona) y forma parte de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública (XHUP) desde 1985. La institución tiene como misión velar por las necesidades de salud, integrada y universal, buscando la excelencia en conseguir resultados en los ámbitos de la salud y de la dependencia, para las personas de la comarca. El centro cuenta con una plantilla de más de 210 profesionales de la salud así como 38 camas para atender a sus pacientes de agudos, 12 para pacientes de media estancia, y 22 de larga estancia.

El origen del centro se sitúa en 1920 cuando se constituye la Fundació Privada de l'Hospital de Campdevàrol, que es quien ha gestionado el centro desde entonces y hasta hoy. Joan Rubió y Bellver, quien fue discípulo de Antoni Gaudí, fue quien recibió el encargo de la construcción del centro sanitario. Hasta el 1991, la actividad de la institución estuvo orientada a la atención de pacientes agudos y, a partir de ese año, se inició la atención a pacientes sociosanitarios. Actualmente, el centro ofrece servicios hospitalarios para pacientes agudos, hospitalización de media y larga estancia, atención ambulatoria y atención domiciliaria.

En el año 2006 el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya publicó en el Decreto 5/2006 un nuevo modelo de acreditación para los hospitales de agudos de Catalunya. Por este motivo surge la necesidad de evaluar y acreditar todos aquellos centros hospitalarios que deseen prestar sus servicios al Servei Català de la Salut (SCS). Para poder formar parte de la XHUP es imprescindible la obtención de una acreditación sanitaria que certifique la existencia de un nivel de calidad y

competencia de la organización en cuestión según las directrices del Departament de Salut de la Generalitat que es quien otorga el certificado. La obtención de la acreditación equivale al reconocimiento de calidad superior a los estándares que se exigen para la autorización.

Comtec acordó con la Unió Catalana d'Hospitals (UCH) un convenio para prestar sus servicios de consultoría especializada en el ámbito sanitario y asesorar a los centros asociados a la UCH. El Hospital de Campdevàrol fue de los primeros en solicitar el apoyo técnico de la UCH para empezar con el proceso de re-acreditación, de modo que la colaboración entre el hospital y Comtec nació en ese momento y se ha mantenido de forma ininterrumpida a lo largo de estos 7 años.

“Elegimos trabajar con Comtec ya que es un referente en el ámbito de la calidad y la excelencia en el mundo sanitario catalán y ha sido una de las primeras consultorías que ha llevado a cabo una participación muy activa en las pruebas piloto del modelo de acreditación sanitaria que implantó en 2003 el Departament de Salut de la Generalitat”, destaca el doctor Joan Grané, Gerente del Hospital de Campdevàrol.

El modelo de acreditación para centros de atención hospitalaria de agudos

La acreditación de centros sanitarios se define como un proceso por el cual una organización sanitaria se incorpora a un sistema de verificación externa que evalúa el nivel en que se sitúa la organización en relación con un conjunto de referentes previamente establecidos, consensuados con los expertos y adaptados al territorio. Con esta acreditación se certifica que una organización sanitaria ha alcanzado un nivel de calidad y competencia. Para que esta organización lo pueda demostrar, recibe un certificado que otorga el Departament de Salut. Así pues, la acreditación determina el reconocimiento de un nivel de calidad superior a los estándares exigibles para la autorización administrativa de un centro sanitario.

La obtención de una acreditación ofrece muchas ventajas y oportunidades a los centros sanitarios. Por ejemplo, le otorga un nivel de calidad y competencia a la organización; evalúa las actividades que se llevan a cabo; da prestigio al centro; guía e impulsa la mejora de la calidad de la institución; ofrece información y es garantía de confianza para profesionales y ciudadanos; y permite la contratación de servicios.

Para conseguir la acreditación de calidad el hospital debe acreditar el cumplimiento de unos estándares que se agrupan en una serie de criterios establecidos por el modelo EFQM de Excelencia: liderazgo, estrategia, personas, alianzas y recursos, procesos, resultados para clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad y resultados clave.

El Reto

El Hospital de Campdevàrol quería obtener y revalidar en un futuro, de forma eficiente, la acreditación sanitaria impulsando la cultura de gestión de la calidad, mejorando la que el propio centro ya había puesto en funcionamiento.

La Metodología

Cuando el hospital contactó con Comtec, éste ya trabajaba en términos de calidad, pero le faltaba documentar todo lo que hacía y sistematizar el análisis de los datos. "La primera puntuación que obtuvimos en la evaluación inicial que les hicimos fue del 46%, cosa que ya indicaba que cumplían muchos de los estándares. Nosotros les aportamos sistemática, soporte y guía externa para establecer formalmente y desarrollar eficientemente el plan de mejora", explica Jordi Besora, consultor de Comtec.

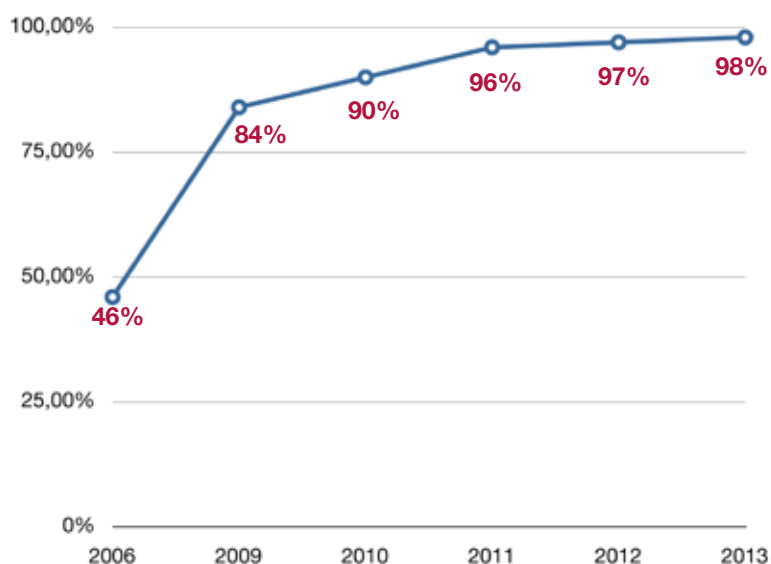
En 2006 Comtec presentó un proyecto con una duración de un año y medio de acompañamiento constante hasta la obtención de la acreditación. Se inició con una presentación, inicialmente al equipo directivo y posteriormente a todo el personal. En este punto es relevante destacar el gran trabajo e implicación de las personas a nivel individual y en equipo ya que ha sido clave. "Este detalle permitió llevar a cabo un buen liderazgo de todo el personal a lo largo del proceso. Seguidamente, se estableció una agenda de evaluación, segmentando los estándares en función de las responsabilidades y áreas propias del Hospital de Campdevàrol", comenta Jordi Besora, consultor de Comtec.

La evaluación inicial consistió en una auditoria documental seguida de entrevistas personales con cada responsable para analizar cada uno de los estándares y siguiendo las directrices establecidas por el propio modelo de acreditación. Para el Establecimiento del Plan de Mejora se programaron reuniones individuales con cada responsable para fijar las acciones de mejora, y que dieron lugar a la consecución de los distintos estándares en los correspondientes plazos.

Para la implantación y seguimiento del Plan de Mejora se hizo una supervisión presencial del estado de las acciones de mejora establecidas que desarrollaba cada responsable y su equipo. En Enero de 2008 se realizó la autoevaluación final, que se presentó al Departament de Salut de la Generalitat junto con la solicitud de acreditación. Además Comtec proporcionó apoyo presencial durante la evaluación externa realizada por una entidad acreditada por el Departament de Salut en Marzo del mismo año.

Después de éste, anualmente se realizaron seguimientos del Plan de Mejora. Comtec organizó reuniones semestrales con todos los responsables para revisar el grado de consecución de los estándares no conseguidos y hacer seguimiento y validación de las acciones de mejora que estaban establecidas con el objetivo de conseguir las.

% de seguimiento del Plan de Mejora



Los Resultados

Una vez obtenida la acreditación se requería la elaboración y presentación al Departament de Salut de un plan de acciones para poder alcanzar el 100% de los estándares en los siguientes 3 años. En Septiembre de 2013 el hospital se presentó para obtener la re-acreditación sanitaria en la que dio cumplimiento a un 98% de los estándares de acreditación. Con respecto a la primera evaluación interna, en la que se obtuvo un cumplimiento del 4%, se puede apreciar ahora una indiscutible mejora.

La asesoría de Comtec, que trabaja con el Hospital de Campdevàrol desde 2006, concluyó en el primero de los proyectos de colaboración con la obtención del cumplimiento del 80% de los 531 estándares que se evaluaban. Este resultado permitió al hospital obtener entonces la acreditación dado que

superó de largo el 60% mínimo exigido para la concesión. En los 3 siguientes años se le encomendó la presentación de un Plan de Mejora para la consecución del resto de estándares y así alcanzar el 100%.

Comtec, además, ha liderado también la implantación del modelo de acreditación en el área de atención socio-sanitaria del Hospital de Campdevàrol. "Ha habido siempre una muy buena conexión con todos los responsables que han participado en la acreditación, especialmente con la alta dirección del hospital", afirma el socio y director ejecutivo de Comtec, Pau Negre.

Comtec es una empresa de servicios de consultoría estratégica, sistemas y operaciones creada en el año 1996 en Barcelona con la misión de ayudar a mejorar la gestión y el desarrollo de las organizaciones.



Rambla Catalunya 39, 2^o1^a
08007 Barcelona
Tel. 934874656
correo@comtecquality.com
www.comtecquality.com

