



Cliente: Clínica Corachan

Descripción: Implantación y actualización del Modelo de Acreditación Sanitaria

Fecha realización: 2007-2013



Clínica Corachan implanta y revalida el Modelo de Acreditación Sanitaria





Los Antecedentes

Clínica Corachan, centro sanitario del sector de la sanidad privada en Barcelona, fue fundada en 1921 por el prestigioso doctor Manuel Corachan García. Ese año se inauguró la primera torre de la clínica y en 1941, después de regresar del exilio, Manuel Corachan retomó el proyecto de ampliación iniciado en 1935. Esta ampliación fue la primera de las cuatro que se sucedieron años después hasta configurar la estructura actual de la clínica, de 38.000 m². La cuarta ampliación se inaugura a principios de 2014 y se traduce en un nuevo edificio de 13.000 m² anexo a las instalaciones originales que acoge quirófanos integrados de alta tecnología, área obstétrica, servicio de urgencias, habitaciones, parking o resonancia magnética de alta gama, entre otros.

Con esta ampliación, Clínica Corachan dispone de un total de 152 camas y, de media anual, atiende a 120.000 pacientes con la experiencia y colaboración de más de 1.200 profesionales y colaboradores que en ella trabajan de forma directa o indirecta. Las principales actividades del centro son cirugía con y sin ingreso (hasta la más alta complejidad y con técnicas mínimamente invasivas), partos, neonatología de alto nivel, urgencias de adultos y pediátricas, pruebas diagnósticas simples y avanzadas, determinaciones de laboratorio, tratamientos oncológicos completos y ensayos clínicos.

El vínculo con el progreso y el desarrollo de la sanidad privada son elementos estrechamente ligados a la identidad de Clínica Corachan desde su origen. El centro sanitario, además, cuenta con el galardón a la mejor clínica de España en el Top 20 de la IASIS edición 2009 en la categoría de hospitales privados de gran estructura y en 2010 obtuvo la primera posición a nivel de Cataluña en la misma categoría. En 2014, ha quedado nominado al TOP 20 en Gestión Hospitalaria Global, encontrándose entre los 4 mejores de España. El centro está acreditado por la Generalitat de Catalunya como centro de atención hospitalaria

aguda y ha sido pionero en España en la obtención de la acreditación "Confianza" en Seguridad del Paciente.

Clínica Corachan inició su colaboración con la consultora Comtec en 2006 a raíz de la publicación del Decreto 5/2006 por el que el Departament de Salut de la Generalitat creaba un nuevo modelo de acreditación de calidad para los hospitales de agudos de Catalunya. Esta acreditación se convertía en imprescindible para todos aquellos centros que quisieran prestar sus servicios al Servei Català de la Salut (SCS) y, además, quisieran formar parte de la Xarxa Hospitalaria d'Utilització Pública (XHUP). Corachan, a pesar de ser un centro privado que no presta servicio al Servei Català de la Salut, optó por acreditarse, demostrando su elevado compromiso con la calidad.

Clínica Corachan decidió trabajar con Comtec por su extensa experiencia en el sector sanitario en proyectos de certificación ISO 9001, autoevaluación y mejora según el Modelo EFQM de Excelencia, despliegue estratégico, benchmarking, análisis de la satisfacción de clientes, análisis del clima laboral...

El Reto

Clínica Corachan se propuso obtener la acreditación sanitaria según el Modelo de Acreditación para Centros de Atención Hospitalaria de Agudos, impulsando la cultura de gestión de la calidad.

El modelo de acreditación para centros de atención hospitalaria de agudos

La acreditación de centros sanitarios es el proceso por el cual una organización sanitaria se somete 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 superior a los estándares exigibles para la autorización administrativa de un centro sanitario. A fin de poder demostrarlo, recibe un certificado que otorga el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

La obtención de una acreditación garantiza un nivel de calidad y competencia al centro que permite la contratación de servicios y lo avala ante profesionales y ciudadanos. Para conseguir la acreditación de calidad, el hospital debe demostrar 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.

La Metodología

En este proyecto Comtec dio apoyo a Corachan tanto para la obtención de la acreditación como para su posterior renovación. Con estos objetivos en mente, el enfoque metodológico se estructuró en 3 partes: evaluación, plan de mejora y seguimiento. En un primer momento se llevó a cabo una evaluación para comprobar el grado de cumplimiento de los estándares definidos en el Modelo de Acreditación Sanitaria. Para ello los consultores de Comtec se reunieron con los responsables de los servicios de la Clínica Corachan para visitar las instalaciones y revisar los diversos documentos operativos. Seguidamente se estableció un plan de mejora, definiendo las acciones necesarias para dar cumplimiento a los estándares y sus correspondientes plazos de ejecución. Finalmente se realizó un seguimiento del grado de implantación del plan de mejora mediante reuniones periódicas en las que se revisaba el estado de las acciones junto a los responsables y se reajustaba el plan según necesidades.

El avance del proceso de implantación del Modelo de Acreditación Sanitaria podía seguirse en todo momento gracias a los informes y los gráficos que Comtec realizaba tras cada reunión.

Fue clave en el éxito del proyecto la alta implicación de todos los responsables de acciones del plan de mejora: dirección, dirección asistencial, dirección de enfermería, responsable de atención al usuario, responsables de urgencias, quirófanos, laboratorio, anatomía patológica, diagnóstico por la imagen, radioterapia, farmacia, hasta mantenimiento, informática, compras...

Tras un porcentaje de cumplimiento del 41% en la evaluación inicial de Comtec en 2007, se estableció un plan de mejora con seguimientos periódicos. Ya en 2008 Comtec acompañó presencialmente a Clínica Corachan en la evaluación externa realizada por una entidad acreditada por el Departament de Salut y se encargó de tramitar las alegaciones de los resultados de la evaluación que se resolverían con un 79,8% de cumplimiento y con el otorgamiento de la acreditación en 2009.

En 2011 se realizó el seguimiento del plan de mejora por parte de una entidad externa, llegando al 82,65% de cumplimiento del modelo de acreditación.

En el año 2013, con nuevos requisitos añadidos en el nuevo modelo de acreditación aprobado por el Departament de Salut, el porcentaje de cumplimiento cayó al 59,9%, por lo que se estableció un nuevo plan de mejora para lograr la renovación de la acreditación. El fantástico resultado se vio reflejado a finales de año en una puntuación del 97,03% de cumplimiento, otorgada por la entidad externa de evaluación.

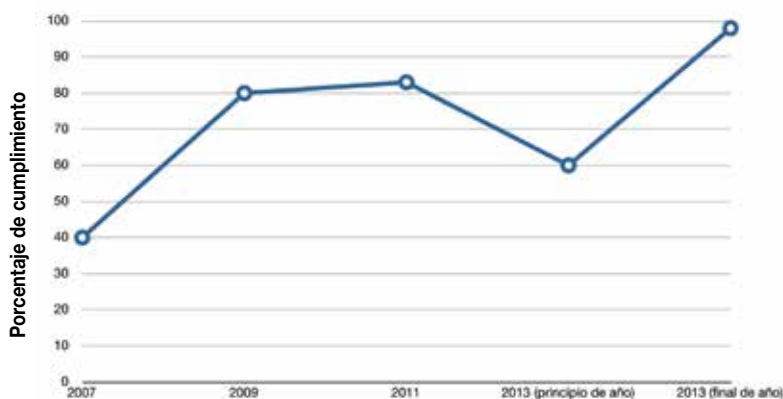




Jordi Riera, Director Gerente de Corachan, destaca “el seguimiento y acompañamiento de Comtec durante todo el proceso de acreditación nos sirvió para aportar soluciones a los problemas y para asesorar respecto a las dudas surgidas”.

Los Resultados

La Clínica Corachan consiguió acreditarse según el Modelo de Acreditación para Centros de Atención Hospitalaria de Agudos en 2009, a la vez que impulsó entre sus trabajadores una cultura de gestión de la calidad y de mejora continua durante los 6 años que duró el proyecto. El proceso culminó en 2013 con la renovación de la acreditación del centro sanitario. Es importante recalcar que Clínica Corachan partía de un 41% de cumplimiento



en 2007, evolucionó hacia el 80% y terminó el proceso en 2013 rozando el 100% cumplimiento.

Jordi Riera, Director Gerente de Clínica Corachan, destaca “el seguimiento y acompañamiento de Comtec durante todo el proceso de acreditación nos sirvió para aportar soluciones a los problemas y para asesorar respecto a las dudas surgidas”. Esto favoreció un entendimiento mutuo que, en palabras de la Dra. Carina Abelló, Directora Asistencial de Clínica Corachan, “facilitó la consecución del objetivo inicial, que era el Modelo de Acreditación Sanitaria”.

Cristina Gascón, consultora de Comtec, valora muy positivamente el proyecto desarrollado con Clínica Corachan y distingue “las mejoras en la gestión y la implantación de una cultura de gestión de la calidad, hecho que se evidencia en el sustancial aumento de los porcentajes de cumplimiento de la acreditación a lo largo de los años”.

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
info@comtecquality.com
www.comtecquality.com

