



Cliente: Fundació Eulàlia Torras de Beà (FETB).
Institut de psicologia y psiquiatria

Descripción del caso: Certificación de Sistemas
de Calidad ISO 9001

Fecha realización: 2012 - 2013



El centro de psicología y psiquiatria
Fundación Eulàlia Torras de Beà
certifica su sistema de gestión de la
calidad según la norma ISO 9001



Los Antecedentes

La Fundación Eulàlia Torras de Beà (FETB) es una institución con más de 40 años de trayectoria que trabaja para fomentar la salud mental y el mejor desarrollo de niños y adolescentes hasta los 18 años. Su fundadora, la doctora Eulàlia Torras de Beà, inauguró en 1970 la actividad asistencial en el Servicio de Psiquiatría del Niño y del Adolescente del Hospital de la Cruz Roja de Barcelona. Un año más tarde el centro inició su actividad docente proporcionando periodos de prácticas a estudiantes de medicina, psicología y trabajo social interesados en la atención psiquiátrica/psicológica a niños y adolescentes.



A finales de los 80, se inicia una segunda etapa con el objetivo de integrar el centro en la asistencia pública. En 1990 se constituye la Fundació Eulàlia Torras de Beà, Instituto de Psiquiatría y Psicología del Niño y del Adolescente, para contribuir a la salud mental de la población infantil, juvenil y familiar y a la formación de otros profesionales. Desde entonces y hasta la actualidad se han ido tejiendo progresivamente vínculos con centros, distritos y poblaciones y se han firmado sucesivos convenios en el marco del sector. Entre ellos destaca la firma un acuerdo con CatSalut en el año 2001, que contemplaba, por un lado, un convenio para la colaboración con el Servicio

de Pediatría y Neonatología del Hospital de Sant Pau y, por otro, un convenio para ofrecer asistencia psicológica y supervisión al Centro Joven de Anticoncepción y Sexualidad (CJAS). Otros hitos destacados en la historia de la FETB son la puesta en marcha en 2007 de la consulta online para poder atender a más personas y la recepción de la placa Josep Trueta, concedida por la Generalitat para reconocer el mérito sanitario por el conjunto de su trayectoria asistencial.

La FETB dispone actualmente de 3 centros: uno en el barrio de Gràcia y otro en Sant Andreu -ambos en Barcelona-, y un tercero ubicado en Montcada i Reixac. Con el fin de ofrecer una atención de máxima calidad a los niños y jóvenes que acuden al centro, su plantilla se compone de psiquiatras, psicólogos clínicos, pediatras, psicoterapeutas, psicopedagogos, logopedas, educadores sociales, trabajadores sociales, mediadores familiares, fisioterapeutas y personal de administración.

Los servicios principales de la FETB son la evaluación global de la problemática del niño/adolescente y de su familia; informar, orientar, dar soporte y asesoramiento a la familia; proporcionar atención terapéutica al niño/adolescente; trabajar en red con otros dispositivos de atención a niños y adolescentes; colaborar con los programas de prevención y detección; y desarrollar tareas de investigación, docencia y formación. Además, la Fundación tiene concierto con el Servei Català de la Salut y convenios con la Conselleria de Benestar i Família.

Habiéndose publicado el borrador del modelo de acreditación para centros de salud mental y adicciones y a la espera de su publicación en el DOGC, era el momento ideal para un centro como la FETB para mejorar algunos aspectos internos de gestión, hacer un ejercicio



La Norma ISO 9001

La certificación en base a la norma ISO 9001 es uno de los métodos más conocidos y extendidos para implantar un sistema de gestión de la calidad y dar fe públicamente de su consistencia y vigencia. La norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan con los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, con el objetivo de aumentar la satisfacción del cliente.

Por lo tanto, la obtención de la certificación ISO 9001 supone que una entidad de certificación acreditada da garantías de la capacidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos relativos a sus productos y/o servicios. Esto no solo permite reforzar la imagen de las organizaciones certificadas, tanto a nivel interno como externo, sino que implícitamente también ayuda a ordenar, controlar, formalizar y sistematizar la gestión.

La base de los sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 está constituida por los siguientes 8 principios, orientados a la mejora del rendimiento de las organizaciones:

- a) Enfoque al cliente.
- b) Liderazgo.
- c) Participación del personal.
- d) Enfoque basado en procesos.
- e) Enfoque de sistema para la gestión.
- f) Mejora continua.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

de revisión y obtener un reconocimiento no sólo de cara al usuario, sino también de cara a la administración. "Desde la Fundación Eulàlia Torres de Beà queríamos avanzarnos y adaptarnos a los futuros requisitos del sector, así que elegimos a Comtec por su amplia experiencia en salud mental," destacó Núria Beà, directora asistencial de la FETB. Así, en 2012 la Fundación se puso en contacto con Comtec que, tras evaluar la situación y valorar diversas alternativas, les asesoró para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad, obtener la Certificación ISO 9001 y mejorar la gestión de la organización.

El Reto

La Fundación Eulàlia Torres de Beà necesita la certificación ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad para continuar su proceso de preparación para una futura acreditación como centro proveedor de CatSalut. La acreditación contempla todos los centros de la FETB: los Centros de Atención en Salud Mental Infante-Juvenil de Gràcia, Sant Andreu y Montcada i Reixac, el Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz y el Servicio de Valoración de Idoneidad y Soporte a las Familias para la Adopción Infantil.

La Metodología

Para conseguir la certificación ISO 9001, Comtec presentó a la FETB un proyecto compuesto por 10 fases para conseguir el sello de calidad en los servicios de los Centros de Salud Mental Infantil y Juvenil (CSMIJ) de sus 3 centros, en el Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz (CDIAP) y en el proceso de adopciones.

Comtec diseñó un sistema de gestión personalizado para la FETB con el objetivo de dar soporte y capacitar al personal para que pudiese implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad. Cada una de las fases requirió la realización de un taller con un equipo de trabajo para validar y avanzar en los distintos puntos.

La ejecución del proyecto requería la realización de un diagnóstico de la situación de la organización en aquel momento en relación a los requisitos de la norma ISO 9001, conociendo en detalle los procesos, métodos de trabajo y factores clave de las áreas a certificar. A partir de los resultados obtenidos, se pudieron definir tanto la política como los objetivos de calidad en las áreas a certificar para poder definir el que sería el Plan de Mejora. A continuación se desplegaron los procesos clave de mejora incluidos en el plan mediante fichas de diagramación para poder redactar y elaborar el Manual de Gestión de Calidad. Para verificar la correcta difusión del Plan y su aplicación se realizó un seguimiento principalmente con la dirección del centro. Las actuaciones a implementar se comunicaron a los responsables de cada servicio.

La parte final del proyecto incluía una auditoría interna para revisar que las actuaciones pactadas se habían aplicado correctamente. Una vez superada esta fase final se pudo ya proceder a la realización de los trámites para conseguir la certificación, siempre con el soporte y asesoramiento de Comtec. El proyecto concluyó en diciembre de 2013 con la consecución de la ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad.



“Comtec guió y asesoró de una forma sencilla y práctica a todo el equipo de la Fundació durante todo el proceso de implantación del Sello ISO 9001”

Jordi Ribba, gerente de la FETB.

Los Resultados

Tras 6 meses de trabajo por parte del centro y de Comtec, la Fundació Eulàlia Torras de Beà consiguió la certificación de calidad en diciembre de 2013 y, a su vez, mejoró el orden, control y sistematización de la gestión de la institución. Por otro lado, la FETB también inició el diseño de un plan de definición de objetivos de cada tratamiento terapéutico para acotar y optimizar el tiempo y recursos dedicados.

En relación al trabajo realizado mediante el liderazgo de la consultora Comtec, el gerente de la FETB, Jordi Ribba, destaca “la facilidad y forma práctica de implantación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001”. “La buena relación entre ambos equipos facilitó lograr el objetivo establecido al principio”, añade. Por su parte, el socio y director de Comtec, Pau Negre, se muestra satisfecho por “el cumplimiento de los objetivos y la consecución de la certificación en los plazos establecidos”.

El trabajo en equipo entre la FETB y Comtec ha sido tan satisfactorio y productivo para ambas partes que su vínculo profesional ha continuado. De hecho actualmente se están llevando a cabo reuniones periódicas con los responsables cada servicio para “analizar y buscar la causa de los resultados



de los indicadores y así conocer los aspectos a mejorar y poder trabajarlos”, según cuenta Eva Bistuer, consultora de Comtec.

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

