



## BUSINESS CASE



# El Hospital Benito Menni CASM elabora y certifica su carta de servicios según la Norma UNE 93200

---

### **Benito Menni CASM**

**Proyecto:** Elaboración y certificación de la carta de servicios según la norma UNE 93200.

**Fecha:** 11 de diciembre de 2014

---



## Los antecedentes

Benito Menni CASM, ubicado en Sant Boi del Llobregat (Barcelona), es un centro perteneciente a la Congregación de las Hermanas Hospitalarias del Sagrado Corazón de Jesús, con presencia en 25 países y cuatro continentes mediante un conjunto de centros de salud mental, psicogeriatría y hospitales generales. Su organización se estructura en forma de Provincias Canónicas, dependientes del Gobierno General con sede en Roma. El centro ofrece servicios de atención hospitalaria, ambulatoria y residencial en los ámbitos asistenciales de la salud mental, socio-sanitario y discapacidad intelectual. También ofrece servicios de soporte asistenciales y no asistenciales, contribuye al incremento de los conocimientos científicos y aporta formación a los especialistas futuros mediante los servicios de investigación y docencia.

Benito Menni y Comtec iniciaron su colaboración conjunta en 2004 con el objetivo de obtener una certificación de toda la institución según la Norma ISO 9001:2008 de Sistemas de Gestión de la Calidad. Una vez conseguido dicho objetivo, la relación entre Benito Menni y Comtec continuó vigente en diferentes ámbitos vinculados a la calidad y la excelencia en la gestión, entre otros.

## El reto

El Hospital Benito Menni CASM asume el reto de crear su carta de servicios y certificarla según la Norma UNE 93200 con el objetivo final de acercarse a sus usuarios y a la ciudadanía informando de los servicios que presta, de los derechos que los asisten en relación a los servicios prestados y de los compromisos de calidad que asume la Institución en su prestación. Y, a su vez, dar respuesta al artículo 59 de la Ley 19/2014 del 24 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno para cumplir con la normativa vigente.

## La metodología

El proyecto se desarrolló en las siguientes fases:

### **1. Constitución del equipo de trabajo y alcance de la carta de servicios**

En primer lugar se constituyó el equipo de trabajo encargado de elaborar la carta de servicios. Este fue formado por parte de Dirección, el Servicio de Atención Usuario, el responsable de administración y representantes de coordinación y supervisión de los servicios quienes conocen en profundidad los servicios, sus procesos así como la percepción y expectativas de los usuarios al estar en contacto directo con ellos.

Por otro lado, se definió exactamente el alcance de la carta de servicios, es decir, que servicios de los que presta la organización se incluirían en esta y por tanto se definirían compromisos por parte de la institución en su prestación.

### **2. Creación de la carta de servicios**

Posteriormente se inició la creación de la carta de servicios. Esta fase constó básicamente de dos partes:

Una primera parte en donde se recogió información sobre la organización para incluirla en la carta de servicios (definición clara de los servicios de la organización, derechos y obligaciones de los usuarios, legislación aplicable a los servicios y sistema para realizar sugerencias, quejas y reclamaciones por parte de los usuarios) y se definieron las medidas de resolución y optimización en el caso de que en algún compromiso determinado pudiera no llegarse al estándar establecido.

# Las cartas de servicios y la Norma UNE 93200

Las cartas de servicios son una herramienta que se utiliza en las empresas, principalmente las entidades que prestan servicios públicos, para comunicar a sus usuarios y a la ciudadanía los servicios que presta la organización y los derechos que los asisten.

Es una herramienta también muy orientada a dar cada vez un mejor servicio y realizar una gestión transparente debido a que atiende a las expectativas de los usuarios, incluye la definición pública de los compromisos que asume la organización referente a la prestación de sus servicios y define estándares de calidad.

A parte, permite a las entidades públicas de Catalunya cumplir con la normativa vigente. El artículo 59 de la Ley 19/2014 del 24 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, establece que la Administración Pública ha de garantizar que los servicios de su competencia se presten en unas condiciones mínimas y razonables de calidad y ha de incluir cartas de servicio en el marco regulador de los servicios públicos básicos.

La Norma UNE 93200, establece los contenidos que ha de tener una carta de servicios y como ha de ser su proceso de elaboración. Una certificación UNE 93200 aporta confianza a los diferentes grupos de interés sobre la calidad de los servicios que presta la organización.



La segunda parte consistió en definir los compromisos que asumía la organización en relación a los servicios prestados. Para definir los compromisos se partió de la propia política de calidad de la institución y de la información sobre expectativas y satisfacción de los usuarios de los servicios que se disponía gracias a los estudios de satisfacción de los usuarios y familiares y al sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones que disponía la organización. Posteriormente se definieron indicadores y estándares para cada uno de los compromisos establecidos de los cuales se haría seguimiento periódicamente.

### 3. Revisión de la carta de servicios por parte de los profesionales

Con la finalidad de potenciar la comunicación interna de la carta de servicios y potenciar la participación del máximo personal posible en su creación se realizó una jornada para responsables de servicios, coordinadores y supervisores en donde se realizó formación sobre carta de servicios, se presentó la carta de servicios realizada y se recogieron las sugerencias que realizaron los profesionales las cuales posteriormente se analizaron por parte del grupo de creación de la carta de servicios y se realizaron los cambios pertinentes en esta.

### 4. Auditoría interna de la carta de servicios según la Norma UNE 93200

COMTEC realizó la auditoría interna de la carta de servicios de Benito Menni CASM para garantizar que esta cumplía con los requisitos que establecía la Norma UNE 93200

### 5. Publicación de la carta de servicios

Una vez aprobada la carta de servicios por parte de gerencia y del grupo de creación de esta se realizó su comunicación interna y externa mediante la página web, intranet, enviando un correo electrónico a los profesionales y localizando una copia

impresa de esta en las recepciones de los diferentes servicios.

### 6. Certificación de la carta de servicios según la Norma UNE 93200

COMTEC apoyó a Benito Menni CASM en la realización de gestiones de tramitación de documentación y coordinación de actividades con la entidad de certificación, ayudó a preparar la auditoría y acompañó a la institución en el momento de esta.

“Con la elaboración de la Carta de Servicios Benito Menni CASM ha hecho públicos los compromisos y resultados en materia de calidad, realizando un paso significativo hacia la excelencia y la transparencia, siendo precursores en este sentido en el sector de la salud mental”.

Dr Joan Orrit, Director Gerente de la Institución.



## Los resultados

El centro superó con éxito la auditoría de su carta de servicios realizada por parte de AENOR en base a la Norma UNE 93200, convirtiéndose en la primera, y de momento única, entidad de salud mental de Cataluña con una carta de servicios certificada. La certificación, que se obtuvo el 11 de diciembre de 2014, pone de manifiesto el compromiso de la entidad con los usuarios y la ciudadanía y hace que Benito Menni cumpla con el artículo 59 de la Ley 19/2014, del 24 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El Dr. Orrit, Director Gerente, considera que "con la elaboración de la Carta de Servicios Benito Menni CASM ha hecho públicos los compromisos y resultados

en materia de calidad, realizando un paso significativo hacia la excelencia y la transparencia, siendo precursores en este sentido en el sector de la salud mental".

Por parte de COMTEC, la consultora a cargo del proyecto, Eva Bistuer, destaca que "Benito Menni CASM a logrado una vez más acercarse a sus usuarios haciendo esta vez públicos los compromisos que asume en la prestación de sus servicios mediante la creación y certificación UNE 93200 de su carta de servicio".

---

Otros casos de éxito y publicaciones disponibles en [www.comtecquality.com](http://www.comtecquality.com)

---

