SADECA
Web de SADECA - www.sadeca.es
C/República del Salvador, 4-1º 11004 Cádiz
Tlfnos. 608 77 19 48 - 608 77 19 47

lunes 27 de marzo de 2023

Entrevista a José Ignacio del Río: "El sistema de calidad sólo tiene sentido desde la perspectiva del cliente"

José Ignacio del Río, Director de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía

En palabras de José Ignacio del Río:

Mi trayectoria profesional ha estado siempre ligada a las **operaciones**. Primero en el sector industrial, donde la calidad es una religión, y posteriormente en el sector servicios, donde **el cliente**, de manera natural, **es el centro indiscutible.** Esto me proporciona una doble perspectiva: por un lado, la necesidad fundamental de contar con un **sistema estandarizado** de referencias que permite a los equipos trabajar y mejorar continuamente como organización, esto es, un sistema de gestión de la calidad; y, por otro, el **valor teleológico de este sistema de calidad**, que sólo tiene sentido desde la perspectiva del cliente. La ACSA, y el proyecto que desarrolla, aúnan perfectamente estas dos perspectivas, sintetizándolas en herramientas para que sean utilizadas como palancas en la transformación del sistema sanitario andaluz.

- **En pocas palabras, ¿qué es la ACSA?**

La ACSA es la entidad instrumental de la Consejería de Salud y Consumo que gestiona el modelo de certificación de calidad sanitaria acreditado por ENAC y que es propio del Sistema Sanitario Andaluz desde el año 2003.

- **¿Hay otras certificaciones similares en Andalucía, España o Europa?**

En el territorio nacional existe otro modelo autonómico de calidad asistencial, en Cataluña, para la acreditación de hospitales de agudos inspirado en el modelo JCAHO (modelo norteamericano para la acreditación de hospitales). A nivel europeo las situaciones son muy variopintas y en rápida evolución, aunque predomina la utilización de modelos de calidad no asistenciales (ISO, EFQM). Es de señalar que el modelo de acreditación en Portugal y que está acreditado por la EPAC es el modelo ACSA, adaptado al sistema sanitario portugués.

2020 © SADECA

- **¿Puede evaluarse la calidad con criterios rigurosos y objetivos?**

Una evaluación de calidad se basa principalmente en la revisión de las evidencias que deja una correcta cultura de gestión. En ningún caso esto se puede dejar a la arbitrariedad. Aun así, la evaluación de la calidad no es necesariamente un conjunto de criterios rigurosos y objetivos (no es un examen). Una buena evaluación de calidad tiene más que ver con la adopción de una serie de criterios estándar que permitan la interacción efectiva entre evaluador y evaluado, donde lo que se busca no es, exclusivamente, un OK/NOK, sino las líneas de trabajo para seguir mejorando. Si ese lugar de encuentro (el estándar) está bien definido en términos de elementos evaluables, y resulta reproducible y repetible, eso es lo que podríamos considerar rigor útil. Si, además, es el evaluado el que, guiado por el estándar y por el evaluador, encuentra criterios de mejora en esa revisión, es cuando podremos decir que la evaluación es objetivamente útil.

- **¿Para qué sirve una certificación de la ACSA? ¿Qué ventajas tiene?**

La certificación de la ACSA proporciona a las entidades de gestión sanitaria un ejercicio planificado de autoexamen y evaluación (¿Qué hacemos bien?;¿Qué hacemos bien, pero podemos mejorar?; ¿Qué hacemos mal?, ¿Qué es lo que no hacemos aún?). La gran ventaja del modelo ACSA es que sus estándares aterrizan en el plano de la realidad de los servicios sanitarios, con un enfoque tremendamente útil y práctico. Se trata de un enfoque muy distinto al de los modelos generalistas (ISO, EFQM), en los que se requiere un grado mayor de experiencia en el desarrollo de los sistemas de gestión de calidad, o directamente, la asistencia de un consultor especializado.

- **¿Es muy difícil lograr la certificación?**

En este sentido, un proceso de certificación se parece mucho a una carrera popular. Si no hemos entrenado casi nada, el día de la carrera será un suplicio. Si por el contrario llevamos meses saliendo a entrenar de manera recurrente, el día de la carrera será un evento a celebrar, una fiesta. De la misma forma, si el proceso de autoevaluación (de hasta 12 meses) previo a la evaluación se planifica bien y se aprovecha de manera intensiva, no sólo el proceso de aprendizaje será mucho más provechoso, sino que la evaluación se vivirá de manera gratificante.

- **¿Cómo se llega a ser director de la ACSA? ¿Ha estado implicado en el ámbito de la calidad asistencial durante su carrera?**

2020 © SADECA

Personalmente llevo casi 25 años implantando, utilizando y certificando sistemas de calidad en distintos tipos de sectores y entornos nacionales e internacionales. La calidad asistencial no es más que una adopción en el entorno sanitario, y relativamente reciente, de filosofías, metodologías, técnicas y herramientas que ya se usaban hace décadas en otros sectores. Por ejemplo, las técnicas de análisis de riesgos (AMFE), o la filosofía de notificación de incidentes adversos que nos son tan familiares en la gestión de la seguridad del paciente, son una adaptación de los enfoques metodológicos que el sector de la automoción hacía ya en los años 80.

- **¿Qué es lo que más disfruta de su trabajo?**

El contacto con los clientes, que gracias a nuestro modelo descubren capacidades de desarrollo personal y organizacional, es tremendamente gratificante. Recíprocamente, nosotros en la ACSA aprendemos y nos desarrollamos a partir de ellos y de sus experiencias directas con nuestro modelo (buenas y malas). Esta simbiosis está en la misma naturaleza de la calidad y se convierte en un círculo de excelencia.

- **¿Cree que sociedades como SADECA ayudan a favorecer la cultura de mejora continua?**

SADECA es un punto de encuentro y un lugar de reflexión absolutamente necesario. Como sociedad científica, debe ser siempre crítica con el estatus-quo de la calidad asistencial en Andalucía y promover la evolución sistemática de la cultura de calidad. Y esto no sólo a base de compartir y difundir experiencias y conocimiento, sino también influyendo positivamente en las estructuras de liderazgo del sistema.

- **¿Qué le recomienda a los grupos de profesionales o entidades que quieran acreditar su calidad?**

Que asuman el compromiso con la cultura de la calidad. La calidad es una tecnología que ayuda a los equipos y a las organizaciones a evolucionar. Evolucionar implica aprender a hacer cambios de una manera sistemática y sistémica. Estos cambios no son siempre inmediatos ni fáciles. La mejora continua implica estar cerrado a la autocomplacencia y siempre abierto a la crítica y a la autocrítica. Y hay que convertir esta manera de pensar en un hábito. Este es el auténtico compromiso con la cultura de la calidad y la excelencia.

2020 © SADECA

2020 © SADECA