



Comité de Expertos de Procesos Asistenciales del Área de Salud de Badajoz.

bajo, lo que permite hacerlo más efectivo y adaptado a las necesidades y expectativas de los usuarios y de nuestra organización. Ello exige la implantación de una nueva forma de trabajo enfocada a la autoevaluación para mejorar continuamente. Muchos aspectos son los que dan calidad a nuestro que-hacer sanitario pero éste lo podemos considerar de los que la dan con mayúsculas”.

**IMPLICACIÓN DE PROFESIONALES**

Los profesionales han sido la piedra angular para este modelo por procesos que elabora Badajoz. La disponibilidad, la participación y la multidisciplinariedad caracterizan la dinámica de trabajo de la treintena de grupos de trabajo que se han formado, explica Batres Gómez, en base a los contratos de gestión de los niveles asistenciales, se ha contactado con jefes de Servicio, coordinadores de Centros de Salud y de Unidades, y con profesionales que ya tenían experiencia en el tema. De forma preliminar se les dio una formación mínima para empezar a trabajar.

En la metodología de trabajo no hay una pauta establecida de

forma rígida: cada grupo se ha organizado de acuerdo a su propia estrategia, “unos lo han hecho con más reuniones y otros con menos, unos han pedido el apoyo del consultor y otros el mío”, y el correo electrónico ha sido una de las herramientas más útiles para agilizar los trabajos.

El trabajo por procesos nunca está cerrado. Evoluciona según la ciencia, la tecnología, los recursos humanos, la organización o la gestión sanitaria. Comenta la coordinadora que “nada es definitivo, ni siquiera los procesos que damos por terminados en esta fase, porque tendrán que participar más servicios, más profesionales, y tendrán que seguir actualizándose según los resultados obtenidos en los indicadores”.

En estos inicios “la respuesta de los profesionales es muy buena a pesar de la dificultad que entraña el encontrar una hora para reunirse o unas horas para escribir o leer el documento del grupo”. Batres invita a todos a participar, “sé que a muchos que se informan ahora, les hubiera gustado participar, hay trabajo para todos porque es un proyecto sin fecha de finalización”.

**IMPLICACIÓN DE LA DIRECCIÓN**

También la Dirección está inmersa en este proyecto. Un requisito básico para comenzar a trabajar por procesos es que directivos y gestores sean los primeros implicados, “han querido estar informados constantemente de los progresos y de las dificultades para poder solventarlas, han propiciado reuniones y acuerdos; de ellos ha partido la iniciativa, como no puede ser de otra manera en cualquier modelo de calidad”.

No sin cierta dosis de humildad, Batres reconoce que en estos inicios todo no ha sido fácil, y que a lo mejor, no ha sabido o podido llegar a todo el mundo. “Ahora tendremos que aprender sobre la gestión de nuestros procesos y eso llevará un tiempo, pero toda aquella enfermedad o tarea que se haga clave para el Área tendrá el mismo tratamiento”.

El Área de Salud de Badajoz ha comenzado por trabajar en procesos asistenciales, sin embargo, ya está dando los primeros pasos para trabajar en los estructurales de servicios, gestión y administración, adelanta la coordinadora de calidad Batres Gómez.

**OPINIÓN**

**Proceso asistencial, pilar de una asistencia de calidad**



Susana Batres Gómez

Coordinadora de Calidad del Área de Salud de Badajoz

que cuanto más avanzamos, más sabemos lo mucho que nos queda por hacer. Pero así es “la mejora continua”, una carrera de fondo.

Aunque la mayoría de las veces al contactar con un grupo de trabajo, no conocía el Modelo ni me conocían, la respuesta ha sido alentadora. De parecerles una tarea más, o coloquialmente “más trabajo”, han pasado a ver en ellos la oportunidad que se les ofrece al poder dejar constancia tal vez de lo bien que se hace ya o de las mejoras que incluyen en el proceso, y sobre todo de los acuerdos a los que se llega entre los diferentes niveles y servicios. Esto mejorará la práctica asistencial, mejorará el uso de los recursos y mejorará la gestión de riesgos. En definitiva, mayor satisfacción para todos, pacientes, familiares y trabajadores.

Estamos en preliminares. Los procesos tienen que crecer, tienen que contemplar quizás más aspectos, más profesionales y tienen que relacionar áreas..., tiempo.

Por el momento nacen con mucho esfuerzo de quienes los avalan y con el convencimiento de que traerán cambios positivos. Cuando comencemos a autoevaluarlos tendremos datos y podremos crecer de forma ordenada e integral.

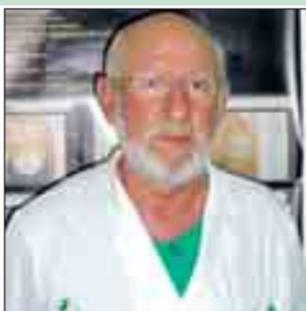
Agradezco el trabajo desinteresado y la ilusión de todos los que están ya embarcados en el proyecto.

El Modelo de Calidad de la Comunidad Autónoma nace para dar respuesta a la Ley 16/2003 de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. En Extremadura es en el Decreto 37/2004, de 5 de abril, sobre autorización administrativa de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, donde se sientan las bases mínimas de seguridad y calidad de la atención sanitaria prestada a los ciudadanos tanto en la esfera pública como privada.

La Gerencia del Área de Salud de Badajoz, además de en otros aspectos, se ha puesto manos a la obra y ha comenzado a trabajar sobre uno de los pilares del Modelo, la elaboración de los Procesos Asistenciales.

Introducir la cultura de la calidad y la gestión por procesos forma también parte del Contrato de Gestión del área pacense. Este trabajo tiene que contar con la implicación de todos y cada uno de los profesionales, tanto asistenciales y no asistenciales, como de los directivos.

Tengo que decir que desde que hemos comenzado, todos y sobre todo yo, hemos aprendido mucho y



Manuel Martínez Sánchez  
Médico de Atención Primaria

Los procesos asistenciales son un modelo de organización necesario hoy en día en todas las instituciones sanitarias para coordinar las guías clínicas que deben realizarse en todos los hospitales. Ello permite una agilización en la asistencia a los pacientes integrando la atención primaria con la atención especializada. Creo que esto último es lo esencial.



María José Antúnez González  
Enfermera

Para la Enfermería, disponer de una guía de PA es fundamental y básico para proporcionar cuidados de salud de calidad a los pacientes del sistema sanitario. Permitirá en todo momento determinar cuales son las funciones, actividades y responsabilidades de la enfermera en su lugar de trabajo. Será una herramienta que ofrecerá seguridad a la enfermera y calidad al sistema de salud.



Miguel Bermejo Pastor  
Pediatra

Es un medio eficaz para implicar a los profesionales de la salud a través de aplicaciones coordinadas e interdisciplinarias de práctica clínica, acorde con el conocimiento científico actualmente disponible. Su objetivo debe ser atender los problemas sanitarios del ciudadano con la máxima calidad posible. Obligatoriamente tienen que ser evaluables y actualizables periódicamente.



Esther Campello Escudero  
Tocóloga

El proceso promueve el trabajo en equipo a todos los niveles que llega el paciente, consiguiendo unidad de criterios y coordinación de actuaciones para una atención integral y continuada. En Embarazo y Parto es fundamental que médico de Familia, matrona y tocólogo trabajemos conjuntamente para el mayor beneficio de la embarazada, y también del profesional, ya que optimizamos un trabajo más gratificante.



Santiago García Barajas  
Cirujano

Los PA son una herramienta de calidad de innegable valor. En PA del carcinoma broncogénico hemos pretendido coordinar e integrar la actividad asistencial para que no haya variabilidad en diagnóstico, estadificación y tratamiento del carcinoma pulmonar, independientemente de la procedencia del paciente diseñando un circuito que consiga los mejores resultados con los recursos disponibles.