



Gestión de calidad

Tema 1. Enfermería y Control de Calidad

1.1. Evolución histórica del concepto de Gestión de Calidad	2
1.2. Gestión de Calidad o Calidad Total.....	3
1.3. Sistemas de acreditación de los sistemas de salud.	5
1.3.1. Legislación y organización del Plan Nacional de Calidad en Salud.	5
1.3.1.1. Legislación	5
1.3.1.2. Las Principales medidas del Plan se organizan en la Presentación del Plan de calidad.	5
1.3.1.2.1. Los objetivos del Plan Nacional de Salud.....	5
1.4. Objetivos específicos del Sistema Nacional de Salud.	8
1.4.1. Acreditación del Sistema Nacional de salud.	9
1.4.2. Concepto de Servicios Sanitarios.	10
1.4.2.1. Agencia de calidad sanitaria de la Junta de Andalucía.	11
1.4.2.2. Junta de Castilla y León Sistema de Gestión de la Calidad.....	13
Referencias Generales	14



1.1. Evolución histórica del concepto de Gestión de Calidad

Los primeros modelos de gestión de la calidad se centraban en un modelo de asistencia, que perseguía cumplir una serie de estándares y procedimientos definidos, este tipo de modelo precisa la inversión de tiempo y de dinero. Desde este paradigma la calidad es responsabilidad de pocas personas y el objetivo es la detección de errores.

Posteriormente los modelos de calidad se han centrado en la investigación y la docencia. El objetivo es la satisfacción de las expectativas del usuario o cliente. Este tipo de modelo busca ahorrar tiempo y dinero, la calidad es una responsabilidad de todos los agentes implicados. El objetivo último es la prevención para evitar los errores de funcionamiento del servicio o unidad.

Desde el concepto de **calidad total** que se relaciona con el **modelo de excelencia**. La **calidad total** aplicada a los servicios de gestión en enfermería se relaciona con los siguientes conceptos clave:

Planificación de la intervención: Todo estudio o análisis tiene que tener un estudio y planificación previo referido a los *objetivos generales, objetivos específicos y fases de desarrollo*.

Valoración de la situación: Análisis previo del servicio o parte del servicio a evaluar.

Evaluación de la situación: Aplicación de distintos instrumentos de evaluación que pueden ser escalas, cuestionarios, entrevistas u otras técnicas de evaluación directa o indirecta.

Diagnóstico: El estudio de los datos, cualitativos y cuantitativos, que se desprenden de la aplicación de los distintos instrumentos de evaluación desde la aplicación de distintas técnicas de análisis de datos entre las que se encuentra la aplicación de técnicas de análisis masivo o big data proporcionará información con la que se elaborarán distintos informes.



Sistemas de Garantía de Calidad: Implican una serie de procesos y procedimientos para garantizar la calidad de un servicio, incluye el análisis de la satisfacción de todos los agentes implicados.

Mejora continua: Implica un proceso de análisis y la aplicación de una serie de procedimientos que se establecen de forma gráfica y un diagrama de flujo o flujograma y que implica análisis sistemáticos de evaluación para la toma de decisiones y la puesta en marcha de planes de mejora. En la Figura 1 se puede consultar un estudio de la evolución del concepto de calidad.



Figura 1. Evolución del concepto de calidad.

1.2. Gestión de Calidad o Calidad Total.

Se pueden diferenciar tres niveles de actuación en calidad. La calidad general, la calidad de los servicios de salud y la calidad de un servicio, unidad o problema concreto de salud.

Seguidamente, se van a concretar los conceptos arriba mencionados.



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Calidad general: Puede definirse como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes de un servicio de salud.

Calidad de un servicio o unidad: Hace referencia a los procesos de atención o servicios concretos o situaciones específicas que se hacen medibles a través de indicadores.

Calidad de un problema concreto de salud: Implica el desarrollo de la mejor atención posible en cada caso concreto, dependiendo de la patología con relación al tipo y grado de afectación del paciente se desarrollarán técnicas de prevención (primaria, secundaria y terciaria) que tendrán como objetivo último la restauración en cada paciente del nivel de salud posible (Virginia Henderson).

En **síntesis**, el objetivo de un buen sistema de calidad es la mejora continua de un servicio. Todo lo cual implica un buen sistema de gestión de la calidad en la práctica sanitaria como de la calidad de la gestión llevada a cabo en la organización sanitaria.

- La calidad no la definen ni el centro ni las normas: la define el usuario, por ello es importante que los objetivos coincidan con las expectativas y necesidades del cliente.
- La calidad es relativa y surge de la comparación con los servicios que se han considerado como referentes entendiendo la comparación como proceso de aprendizaje dirigido a la mejora.
- La calidad que perdura es la que se logra gracias a un buen Sistema de Garantía de Calidad en los Servicios.

La calidad total desde este enfoque buscará conseguir la satisfacción plena de los pacientes que se atienden en un servicio o unidad desde una optimización de los recursos y una participación interdisciplinar de todos los integrantes del servicio.



1.3. Sistemas de acreditación de los sistemas de salud.

1.3.1. Legislación y organización del Plan Nacional de Calidad en Salud.

En la actualidad todos los servicios y unidades de los distintos estamentos tanto públicos como privados han puesto en marcha sistemas de garantía de calidad que permitan analizar el desarrollo de la calidad de los servicios.

Estos se ordenan desde la legislación siguiente:

1.3.1.1. Legislación

- [Ley general de Sanidad](#)
- [Ley de autonomía del paciente y de información y documentación clínica](#)
- [Ley de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud](#)
- [Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y de los productos](#)
- [Ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo](#)

Lo que se ha concretado en el [Plan de calidad del Sistema Nacional de Salud](#)

1.3.1.2. Las Principales medidas del Plan se organizan en la Presentación del Plan de calidad.

1.3.1.2.1. Los objetivos del Plan Nacional de Salud.

1. Proteger la salud y potenciar la prevención

Estrategia 1.- Proteger la salud

- Fortalecer los servicios de sanidad exterior.
- Reforzar la vigilancia epidemiológica.
- Gestión de riesgos ambientales.



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Estrategia 2.- Salud y hábitos de vida

- Analizar la evidencia sobre la efectividad de las estrategias de promoción de la salud y de prevención primaria
- Impulsar el desarrollo de la Atención Primaria
- Prevenir la obesidad
- Prevenir el consumo de alcohol en los menores de 18 años.
- Prevenir los accidentes domésticos

2. Fomentar la equidad/Políticas de salud

Estrategia 3.- Impulsar políticas de salud basadas en mejores prácticas.

- Describir, sistematizar, analizar y comparar información sobre las políticas, programas y servicios de salud.
- Poner a disposición, y contrastar con las opiniones de los usuarios, los profesionales y los tomadores de decisiones, el conocimiento sobre la evolución, problemas y logros del SNS y de los servicios de salud que lo componen.

Estrategia 4.- Analizar las políticas de salud y proponer acciones para reducir las inequidades en salud con énfasis en las desigualdades de género

- Promover el conocimiento sobre las desigualdades de género en salud y fortalecer el enfoque de género en las políticas de salud y en la formación continuada del personal de salud.
- Generar y difundir conocimiento sobre las desigualdades en salud y estimular buenas prácticas en la promoción de la equidad en atención a la salud y en la reducción de las desigualdades en salud, mejorando así la atención a los grupos más desfavorecidos y en riesgo de exclusión.

3. Recursos Humanos

Estrategia 5.- Adecuación de los recursos humanos a las necesidades de los servicios sanitarios

- Estudiar las necesidades de los especialistas médicos.
- Apoyar la ordenación de los recursos humanos en el SNS.



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Fortalecer las unidades docentes y el programa de formación de residentes.

4. Excelencia clínica

Estrategia 6. Evaluar las tecnología y procedimientos clínicos como soporte a las decisiones clínicas

- Proponer procedimientos y criterios para detectar y seguir la evolución de tecnologías y procedimientos nuevos y emergentes
- Diseñar un Plan de Evaluación de Tecnologías Sanitarias para el SNS.
- Extender la cultura evaluadora entre clínicos y gerentes, y formar profesionales dedicados a la evaluación de tecnologías en salud.
- Fortalecer los instrumentos de que dispone el SNS para evaluar tecnologías y procedimientos en salud.

Estrategia 7.- Acreditar y auditar centros y servicios sanitarios.

- Establecer los requisitos básicos comunes y las garantías de seguridad y calidad que deben ser cumplidas para la apertura y funcionamiento de centros sanitarios a nivel del SNS.
- Garantizar la calidad de los centros, servicios y procedimientos de referencia del SNS publicando la norma básica y estableciendo un modelo de acreditación.
- Fortalecer el proceso de auditoría docente de los centros acreditados para la formación de postgrado.

Estrategia 8.- Mejorar la seguridad de los pacientes atendidos en los centros sanitarios del SNS

- Promover y desarrollar el conocimiento y la cultura de seguridad del paciente entre los profesionales en cualquier nivel de atención sanitaria.
- Diseñar y establecer un sistema para la comunicación de los incidentes relacionados con la seguridad del paciente.
- Implantar a través de convenios con las Comunidades Autónomas proyectos que impulsen y evalúen prácticas seguras en ocho áreas específicas
- Reforzar los sistemas de evaluación de la calidad para los centros y servicios de transfusión de sangre
- Desarrollar medidas de mejora de la calidad de los procesos de la Organización Nacional de Trasplantes.



Estrategia 9.- Mejorar la atención a los pacientes con determinadas patologías

- Mejorar la atención de los pacientes con enfermedades prevalentes de gran carga social y económica.
- Mejorar la asistencia a los pacientes con enfermedades raras.

Estrategia 10.- Mejorar la práctica clínica

- Documentar y proponer iniciativas tendentes a disminuir la variabilidad no justificada de la práctica clínica.
- Impulsar la elaboración y el uso de guías de práctica clínica vinculadas a las estrategias de salud, consolidando y extendiendo el Proyecto Guía-Salud y formando a profesionales.
- Mejorar el conocimiento sobre la calidad de vida de los pacientes.

5. Tecnología de la Información y de las Comunicaciones.

Estrategia 11.- Sanidad en línea.

- Garantizar la identificación inequívoca de los ciudadanos en todo el Sistema Nacional de Salud mediante la tarjeta sanitaria y la base de datos de población protegida del SNS.
- Impulsar la historia clínica electrónica y posibilitar el intercambio de información clínica entre diferentes profesionales, dispositivos asistenciales y Comunidades Autónomas.
- Impulsar la receta electrónica para su extensión en el Sistema Nacional de Salud. Ofrecer en el SNS nuevos servicios de relación entre los ciudadanos y los profesionales: cita por Internet, telemedicina y teleformación.
- Garantizar la accesibilidad desde cualquier punto del sistema, la interoperabilidad y la explotación adecuada de la información.

Estos objetivos generales se concretan en los siguientes objetivos específicos:

1.4. Objetivos específicos del Sistema Nacional de Salud.

Promoción de la salud y prevención

- Estilos de vida saludable



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

- [Infancia](#)
- [Adolescencia](#)
- [Adultos](#)
- [Mayores](#)
- [Mujeres](#)
- [Vacunaciones](#)
- [Tabaco](#)
- [Salud Mental](#)
- [Violencia y salud](#)
- [Seguridad del paciente](#)
- [Salud ambiental y laboral](#)

1.4.1. Acreditación del Sistema Nacional de salud.

Las distintas unidades, servicios o instituciones de salud pueden solicitar la acreditación de su sistema de garantía de calidad y de funcionamiento.

El proceso se puede comprobar en [link](#)

La **Estrategia 7. Acreditar y auditar centros y servicios sanitarios**, contempla la necesidad de la acreditación de los centros y servicios sanitarios. Dicha estrategia se desarrolla en las siguientes acciones:

- Establecer los requisitos básicos comunes y las garantías de seguridad y calidad que deben ser cumplidas para la apertura y funcionamiento de centros sanitarios a nivel del SNS.
- Garantizar la calidad de los centros, servicios y procedimientos de referencia del SNS publicando la norma básica y estableciendo un modelo de acreditación.
- Fortalecer el proceso de auditoría docente de los centros acreditados para la formación de postgrado.
-

Y a su vez dichas acciones se concretan en las siguientes propuestas.

1. Establecer los requisitos básicos comunes y las garantías de seguridad y calidad que deben ser cumplidas para la apertura y funcionamiento de centros sanitarios a nivel del SNS.

- Elaborar y promulgar una normativa sobre criterios comunes para la autorización de centros y servicios sanitarios lo cual implica:



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

- Constituir un grupo de trabajo con representantes de las Comunidades Autónomas para definir contenidos y criterios.
- Revisar la normativa y los criterios establecidos en las Comunidades Autónomas.
- Elaborar una propuesta de criterios comunes en calidad y seguridad.
- Promover la evaluación externa mediante la acreditación de certificadores de centros y servicios sanitarios y la elaboración de normas de certificación.

2. Garantizar la calidad de los centros, servicios y procedimientos de referencia del SNS publicando la norma básica y estableciendo un modelo de acreditación.

- Elaborar y promulgar el Real Decreto de Centros, Servicios y Unidades de Referencia.
- En desarrollo de este, elaborar y publicar el modelo de acreditación que incluye el proceso de auditoría y evaluación de los centros, servicios y unidades de referencia, el manual de acreditación, los estándares y criterios a utilizar.
- Iniciar el proceso de designación de los Centros, Servicios y Unidades de Referencia con los criterios de planificación de conjunto que se acuerden en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

3. Fortalecer el proceso de auditoría docente de los centros acreditados para la formación de postgrado.

- Actualización del modelo de acreditación docente lo cual incluye:
 - Elaborar el nuevo "Manual de auditoría docente" y de los Protocolos de Evaluación en Medicina Familiar y Comunitaria, Medicina del Trabajo y Neurología.
 - Diseñar el modelo de formación y actualización continuada de los técnicos evaluadores.
 - Compartir de forma sistemática los resultados de las evaluaciones con las CCAA mediante la elaboración de un informe global con los resultados de las auditorías.

1.4.2. Concepto de Servicios Sanitarios.

http://www.msps.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/ec_pnc02.htm



Un ejemplo de la concreción de un proceso de acreditación y auditoria se puede consultar en la Junta de Andalucía.

1.4.2.1. Agencia de calidad sanitaria de la Junta de Andalucía.



La **Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA)** es una organización pública adscrita a la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía y que recibe soporte de gestión de la Fundación Progreso y Salud. Su finalidad es la **mejora de la calidad** de los servicios que prestan las organizaciones y los profesionales **sanitarios** y de **servicios sociales**, reto que ACSA afronta impulsando el **Modelo andaluz de calidad**, buscando siempre la excelencia en la atención a la salud y el bienestar social y favoreciendo una cultura de la mejora continua. Para ello, se erige como **entidad certificadora** de la calidad de las organizaciones sanitarias y de servicios sociales, así como de sus profesionales, de la formación que estos reciben y de las páginas web de contenidos sanitarios. Así, ACSA acompaña a las organizaciones y profesionales de la salud en la mejora de la calidad de su trabajo, a través de la certificación y de otros proyectos que impulsan la **seguridad del paciente** y el **desarrollo profesional**. Si quieres conocer todos los servicios ofrecidos por la Agencia consulta nuestro **catálogo** en la página **Qué hacemos**.

Tiene un **Plan estratégico**



Tiene un **Plan de Calidad**



cartera de **servicios**

Tiene una cartera de Servicios o **carta de Servicios**

Proceso de certificación, primero se realiza la solicitud de evaluación de la unidad o servicio, seguidamente se realiza el proceso de autoevaluación (seguimiento interno), seguidamente se realiza la evaluación externa por un comité de evaluación de expertos y posteriormente si la evaluación es positiva se obtiene la certificación de calidad en tres niveles: Avanzado, Óptimo o Excelente. Otro elemento esencial es qué certifica, en este



caso centros, competencias de los profesionales sanitarios, la formación y la información en las Webs.

The screenshot shows the ACSA website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio', 'Quiénes somos', 'Certificación ACSA', 'Seguridad del paciente', and 'Resultados en calidad'. Below this, a main heading states: 'La certificación es el resultado de un proceso que incluye una autoevaluación y una evaluación externa, en la que evaluadores cualificados garantizan que el servicio se ajusta a los estándares de calidad definidos para él. Se trata de un proceso dinámico y continuo, que se desarrolla a lo largo de cuatro fases consecutivas.'

The process is divided into four phases:

- Fase 1: Inicio del proceso** (Icon: orange circle with a checkmark). Description: 'Tras la validación de la solicitud se procede a dar inicio al proceso a través de las aplicaciones informáticas ME_jora'.
- Fase 2: Autoevaluación** (Icon: orange square with a checkmark). Description: 'Descripción del servicio con enfoque interno, aportando información que evidencie, en qué medida se cumplen los criterios de calidad establecidos.'
- Fase 3: Evaluación** (Icon: green circle with a checkmark). Description: 'Los evaluadores ACSA evalúan la información aportada y determinan el grado de cumplimiento de los criterios de calidad.'
- Fase 4: Certificación** (Icon: green circle with a checkmark). Description: 'En función del resultado de la evaluación, ACSA otorga su sello de calidad en tres niveles progresivos: Avanzado, Óptimo o Excelente.'

Below the phases, a section titled '¿Qué puedo certificar?' lists four categories:

- Centros**: Centros y unidades sanitarias Servicios Sociales.
- Profesionales**: Competencias de los profesionales sanitarios.
- Formación**: Acreditación de la formación continuada.
- Web**: Páginas web y blog de contenidos sanitarios.

Asimismo, indican el porqué es importante certificar y los beneficios que ofrece.

The screenshot shows a section titled '¿Por qué certificar?' with the subtitle 'Beneficios de la certificación'. Below this, a heading states: 'La certificación ofrece muchas ventajas, tanto para las organizaciones y sus profesionales, como para los ciudadanos que reciben sus servicios.'

The benefits are listed in two columns:

Para los organizaciones y sus profesionales:

1. Prestigio y reconocimiento externo.
2. Detección de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.
3. Ventaja competitiva frente a organizaciones y servicios no certificados.
4. Acceso a nuevas oportunidades de financiación.
5. Optimización de los recursos.
6. Aumento de la eficiencia y la eficacia de los procesos.
7. Organización del trabajo basada en procedimientos rigurosos, protocolos de actuación y la mejor evidencia científica.
8. Reducción de la variabilidad en la práctica.
9. Reducción de los costes de la no calidad.
10. Cambio de cultura y compromiso con la mejora continua.
11. Mejora de la comunicación interna y el trabajo en equipo.

Para los ciudadanos:

1. Mayor confianza en los servicios certificados.
2. Una atención centrada en su satisfacción, sus necesidades y expectativas.
3. Mayor transparencia.
4. Mayor participación del usuario en las decisiones que lo afecten.
5. Garantías del respeto de sus derechos.
6. Mejora de su seguridad, reduciendo la posibilidad de eventos adversos en sus procesos de atención.
7. Atención sanitaria basada en la evidencia científica y los estándares de calidad.
8. Orientación para la elección libre e informada de los servicios de salud.

También, da información sobre cómo es el modelo, es un modelo **coherente** con el plan estratégico diseñado desde la Consejería de Sanidad, es **integral**, abarca a todos los agentes implicados, es **progresivo y transparente**, ya que publica tanto los estándares y los instrumentos de evaluación como de forma regular los resultados en un informe general de resultados.



Establece una información a través de los Manuales de certificación [Link](#) y da información sobre los servicios acreditados [Link](#)

Y forma parte de un sistema de acreditación internacional [Link](#)

The International Society for Quality in Health Care



1.4.2.2. Junta de Castilla y León Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Centro Regional de Calidad y Acreditación**
- **Plan de Calidad del sistema sanitario**
- **Plan de Gestión de la Calidad y de la Seguridad del paciente**
- **Fundación para la calidad y la acreditación del Sistema Sanitario**
- **Normativa sobre calidad de servicios**
- **Sanidad en cifras**
- **Programas de prevención en salud pública**
- **Portal de transparencia**



Referencias Generales

Legislación

- Ley general de Sanidad [Link](#)
- Ley de autonomía del paciente y de información y documentación clínica [Link](#)
- Ley de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud [Link](#)
- Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y de los productos [Link](#)
- Ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo [Link](#)
- Plan de calidad del Sistema Nacional de Salud [Link](#)
- Principales medidas del Plan [Link](#)
- Presentación del Plan de calidad [Link](#)
- Proteger la salud y potenciar la prevención [Link](#)
- Plan de calidad [Link](#)
- Promoción de la salud y prevención [Link](#)
- Estilos de vida saludable [Link](#)
- Infancia [Link](#)
- Adolescencia [Link](#)
- Adultos [Link](#)
- Mujeres [Link](#)
- Vacunaciones [Link](#)
- Tabaco [Link](#)
- Salud Mental [Link](#)
- Violencia y salud [Link](#)
- Seguridad del paciente [Link](#)
- Salud ambiental y laboral [Link](#)

Web

- [Link 1](#)
- [Link 2](#)
- [Link 3](#)



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD



UNIVERSIDAD DE BURGOS

DRA. MARIA CONSUELO SAIZ MANZANARES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Licencia

**Autora: Dra. María Consuelo Sáiz Manzanares
Área de Psicología Evolutiva y de la Educación
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad de Burgos**



Esta obra está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-Compartir igual 4.0 Internacional. No se permite un uso comercial de esta obra ni de las posibles obras derivadas, la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula esta obra original

Licencia disponible en:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>