

Sociedad Chilena de Calidad Asistencial: Un desafío para el país

Benjamín Carrasco.

Hace algo más de tres años, con el esfuerzo y entusiasmo de los profesionales y directivos de tres destacadas instituciones, el Hospital Clínico de la Universidad de Chile, el Hospital del Trabajador de Santiago, y el Hospital Clínico de la Pontificia Universidad Católica, comenzó a gestarse la idea que hoy sale a la luz. (Figura 1)

El afán por hacer bien las cosas y la difusión en el medio de lo que es una cultura de calidad, llevó a estas instituciones a promover desde

los inicios, el intercambio de experiencias y compartir con otros, nuestros éxitos y nuestros fracasos, de manera de abrir espacios de aprendizaje y apoyo.

A esta iniciativa, se sumaron tempranamente otras prestigiosas instituciones privadas de salud, la Clínica Alemana, la Clínica Las Condes, y re-



Figura 1: Logotipo oficial de la Sociedad Chilena de Calidad Asistencial (SOCCAS).

*Subgerencia de Calidad,
Gerencia de Operaciones,
Hospital Clínico Universidad
de Chile.*

cientemente el Hospital Militar, además del interés explícito de profesionales individuales, tanto del área pública como privada, para ser parte de esta tarea.

Así, durante tres años consecutivos, se desarrollaron las Jornadas Nacionales de Gestión de Calidad Asistencial, evento que gracias a su amplia convocatoria, el interés y la participación de los profesionales del sector salud, fue creciendo progresivamente (Figura 2).

En cuanto a la participación de profesionales, se observó un equilibrio entre el área médica, el área de enfermería y el área de la gestión (Figura 3); lo cual es un buen indicativo de que el desarrollo de la calidad en el medio ha

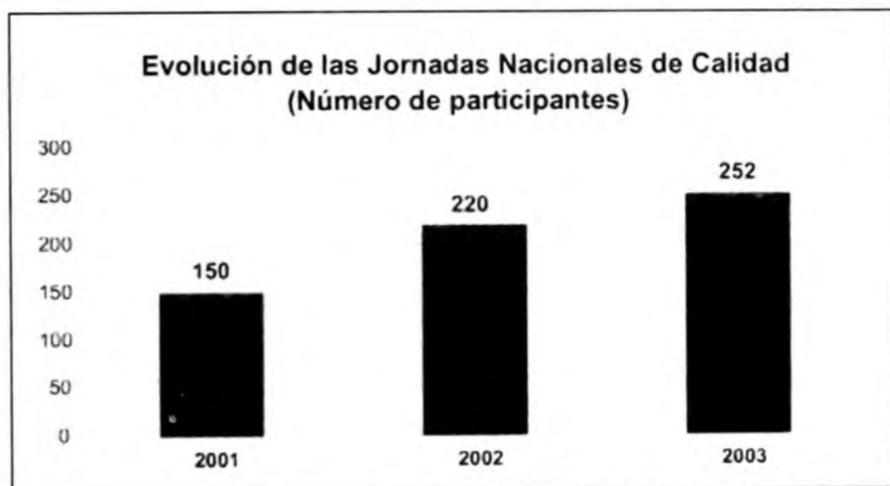


Figura 2: Evolución del número de participantes en las Jornadas Nacionales de Calidad

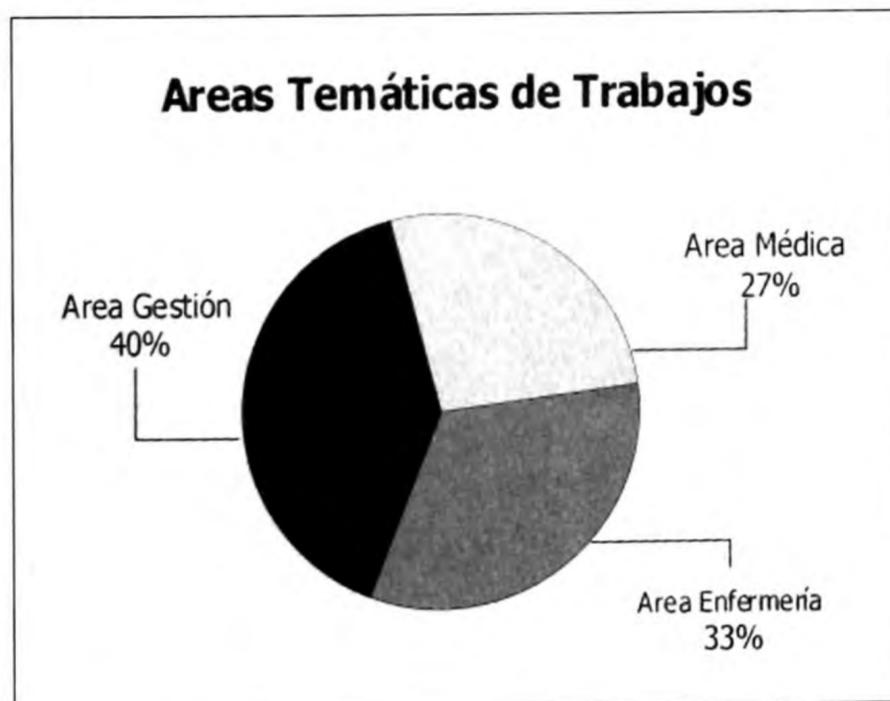


Figura 3: Área temática de los trabajos presentados en la Jornada Nacional de Calidad Asistencial de 2004.

Tabla 1

Nómina de Socios Fundadores de la Sociedad Chilena de Calidad Asistencial que pertenecen al Hospital Clínico Universidad de Chile.

- Rubén Rivas G, Gerente de Operaciones HCUCh, Presidente del Directorio.
- Benjamín Carrasco S, Subgerente de Calidad HCUCh, Secretario del Directorio.
- Leandro Biagini A, Director Médico HCUCh, Director.
- Italo Braghetto M, Director General HCUCh, Socio Fundador.
- Luis A. Bahamonde B, Director Académico HCUCh, Socio Fundador.
- Sergio Torres N, Gerente General HCUCh, Socio Fundador.
- Magdalena Gandolfo G, Asesor Jurídico HCUCh, Socio Fundador.
- Ana María Obrador D., Enfermera Jefe HCUCh, Socio Fundador.
- César Tambley R, Subgerente de Atención de Pacientes HCUCh, Socio Fundador.
- María Teresa Pizarro C., Jefe Departamento Servicio y Recuperación HCUCh, Socio Fundador.
- Carolina Mora C, Jefe Departamento de Procesos de Atención HCUCh, Socio Fundador.
- Yasna Sepúlveda V, Enfermera de Análisis y Vigilancia de Incidentes HCUCh, Socio Fundador.
- Sandra Mena C, Enfermera Coordinadora Unidad de Trasplantes HCUCh, Socio Fundador.
- Mónica Vera P, Enfermera Jefe UPC HCUCh, Socio Fundador.
- Pamela Villouta O, Analista de Procesos HCUCh, Socio Fundador.

ido permeando en los distintos actores que participan del proceso asistencial.

La convicción genuina de que la práctica asistencial necesita y puede mejorarse, es el primer paso en este proceso y ha sido el principal motor de esta nueva Sociedad científica. Para ello, se han seguido algunos principios orientadores que, en la actualidad, se consideran claves:

a) Centrarse en las necesidades y expectativas del cliente, dándole mayor relevancia a

su papel en el diseño de los sistemas y procesos.

b) Incorporar la estructura, los procesos y las personas que participan, sin culpar a los individuos de las deficiencias del sistema.

c) Involucrar a todos los niveles, en todas las unidades, otorgándole especial importancia a la formación y al liderazgo participativo; y finalmente.

d) Crear espacios para la mejora interna más que la regulación externa.

La Sociedad Chilena de Calidad Asistencial nace hoy como una organización científica sin fines de lucro, dedicada al intercambio de experiencias, buenas prácticas, promoción y fomento de la calidad asistencial. Todo ello, con la convicción de que la Calidad es un aspecto central que aporta valor a las instituciones de salud al incorporar aspectos tan relevantes como la satisfacción del usuario, la reducción de la variabilidad de la práctica clínica, la monitorización de incidentes, el rediseño de procesos y la generación de indicadores y estrategias de servicio al cliente.

Su misión ha sido definida como: "Ser una organización científico-técnica que promueve y contribuye a la mejoría de la calidad del cuidado sanitario y de los servicios relacionados con la atención de salud, con el propósito de lograr la satisfacción de las expectativas de los usuarios del sistema sanitario en Chile".

Por otro lado, dentro de sus principales objetivos, esta Sociedad se ha propuesto:

a) Fomentar el desarrollo de la gestión de calidad asistencial en el área de la salud, como asimismo en la de la industria y comercio de productos que incidan en la atención sanitaria.

b) Proponer a los organismos de salud, públicos y privados, y colaborar con ellos en el perfeccionamiento de políticas, legislación o reglamentación, en el ámbito de la calidad asistencial.

c) Contribuir en la generación de procedimientos, protocolos, guías de práctica clínica y otros, tendientes al cuidado efectivo, eficiente y satisfactorio de la salud.

d) Asesorar a las personas y organismos, tanto públicos como privados, sobre aspectos científicos y aplicaciones prácticas de estudios de mejora en la calidad del cuidado sanitario.

e) Promover y difundir los estudios de mejora continua de la calidad y contribuir a la formación y perfeccionamiento de expertos en su realización, a través de diversos mecanismos a su alcance.

Su visión de largo plazo es constituir un referente nacional y latinoamericano en materia de aporte al conocimiento sobre calidad asistencial, siendo una organización vinculada con las principales Sociedades internacionales, con un activo intercambio académico y científico que defina el estado del arte para la región.

El 29 de octubre recién pasado, tuvo lugar la asamblea constitutiva de socios fundadores de la SOCCAS, en una ceremonia realizada en el Hospital del Trabajador de Santiago (Figura 4). El 9 de Noviembre se celebró la Ceremonia de Lanzamiento, a la que asistieron importantes gestores de la calidad en instituciones del sector público y privado. A contar de



Figura 4: Directorio de la Sociedad Chilena de Calidad Asistencial.

esta fecha, esta iniciativa se abre a todos aquellos profesionales que, directa o indirectamente, están trabajando en procesos de mejoría continua del cuidado sanitario, los que pueden presentar su solicitud de incorporación.

La SOCCAS podrá aceptar como socios, tanto a profesionales vinculados con el desarrollo de la calidad asistencial, como asimismo, empresas que quieran participar como socios colaboradores o patrocinadores.

Una vez más, nuestro Hospital Clínico marcó una importante presencia en esta iniciativa de extensión, a través de la participación mayoritaria en el Directorio de la Sociedad y en número de socios fundadores (Tabla 1).

El programa científico previsto para el año 2005 puede ser consultado en el website www.soccas.cl, y contempla reuniones científicas, presentación de trabajos de admisión a la Sociedad como asimismo su Primer Congreso Anual, previsto para el mes de octubre.