

miércoles 15 de marzo de 2023

# Entrevista a Chelo García Tormo: "el contacto con los pacientes genera emociones en ambas partes"

Entrevista a Chelo García Tormo, jefa de Servicio de Calidad y Documentación Clínica en el Hospital Vithas Xanit Internacional en Benalmádena (Málaga), y vocal de la Junta Directiva de SADECA

En palabras de Chelo García Tomo:

"Licenciada en Medicina y Cirugía por la Universidad de Málaga, desarrollo mi actividad fundamental como **Jefa de Calidad, Seguridad del Paciente y Documentación Clínica** en el **Hospital Vithas Xanit de Benalmádena**, Málaga. También soy el facultativo responsable de la **Clínica de asistencia primaria de la Mutuallidad General Judicial en Málaga**.

Ha sido y es una fantástica oportunidad para mí formar parte de la Junta directiva de SADECA, a la que pertenezco desde finales de 2020, por muchos motivos, entre otros por lo que me aporta en mi trabajo en calidad asistencial, por el proyecto tan atractivo que se diseñó y que se está llevando a cabo, por la oportunidad de haber conocido y de aprender de mis compañeros de la junta directiva, que son una fuente inagotable de conocimiento, y también por mi condición de pertenecer a la sanidad privada, pues nunca antes se le había dado sitio a nuestro sector".

## ▪ ¿Qué es lo que más le gusta de trabajar en el ámbito sanitario?

El contacto con los pacientes genera emociones en ambas partes. El agradecimiento que el paciente y sus familias muestran al profesional sanitario, y la satisfacción que genera el hecho de ayudar a **reducir el sufrimiento y mejorar la vida de las personas**, son las razones por las que merece la pena trabajar en esto.

Por otro lado, la relación con los compañeros es tremendamente enriquecedora, pues en este sector **compartir el conocimiento** y las experiencias ayudan a mejorar y por tanto a ser mejores profesionales.

## ▪ ¿Qué hace una Jefa de Servicio de Calidad y Documentación Clínica?



Pues realmente tengo muchas responsabilidades y de muy diversas características, entre otras **liderar** junto al equipo directivo el diseño del programa de calidad del centro y su estrategia de implantación, colaborar en el establecimiento de los objetivos de calidad de los servicios y áreas, colaborar con la Dirección Médica en la definición de miembros y objetivos de las Comisiones, **impulsar** el funcionamiento de las mismas fomentando la participación de todos sus miembros, **diseñar** el Plan de Seguimiento y evaluación de objetivos, y **colaborar** en el control de cumplimiento de los mismos.

Promover la participación de los profesionales en las actividades de mejora de la calidad desarrolladas en el Centro, organizar y llevar a cabo actividades formativas e impulsar mediante acciones de difusión interna la realización de actividades para la mejora de la calidad.

**Mejorar la seguridad de los pacientes** identificando los riesgos mediante Mapas de riesgos, análisis de incidentes y eventos adversos notificados por los profesionales, análisis causa raíz de eventos centinela.

**Colaborar con el área Experiencia del paciente** en actividades de mejora derivadas del análisis de quejas y reclamaciones y encuestas de satisfacción y de la opinión de nuestros pacientes comunicada a través de redes sociales.

**Mantener y alimentar el Cuadro de mando de calidad**, análisis de indicadores, auditorías observacionales, evaluación de calidad de la historia clínica, evaluación del cumplimiento de objetivos, evaluación y seguimiento de los acuerdos de gestión, análisis de mortalidad, análisis de complicaciones...

▪ **¿Opina que los modelos de acreditación y certificación de calidad sanitaria son útiles para los centros?**

Hay diferentes caminos y formas de hacer bien las cosas, y muchos modelos y sistemas de gestión de la Calidad en los que fijarse: sistemas de gestión basados en las normas UNE en ISO 9001 y 14001, Modelo europeo EFQM, modelo Joint Commission, ACSA....

Cada empresa debe elegir aquel o aquellos que mejor se adapten a sus necesidades, teniendo en cuenta que no son incompatibles entre sí.

**Acreditar lo que se hace es el mejor signo de confianza para todos**, y los modelos de calidad facilitan el camino a la excelencia, analizando la situación de partida, mejorando y sistematizando los flujos de trabajo, fomentando la participación de las personas y el trabajo en equipo, y como resultado aumentando la satisfacción de profesionales y pacientes.

▪ **¿Cómo definiría el modelo de certificación Joint Commission y qué ventajas tiene?**

El modelo [Joint Commission Internacional](#) es un modelo específico para el sector sanitario, que desde hace más de 50 años investiga y trabaja en la mejora de la calidad y la seguridad de las organizaciones sanitarias.

El enfoque asistencial coloca al paciente con sus necesidades y expectativas en el centro de la atención, implicando en el proceso de mejora continua a todas las áreas, y en mayor o menor medida, a todos los profesionales, basándose en recomendaciones de buenas prácticas en seguridad del paciente, y generando cultura de seguridad. **Evalúa la calidad y la seguridad de la atención** durante todo el proceso asistencial.

#### ▪ **¿En qué se diferencia de otros modelos de calidad sanitaria?**

La Joint Commission es la organización con más experiencia en acreditación sanitaria de todo el mundo. En la actualidad **acredita cerca de 20.000 organizaciones a nivel mundial**. La información y la experiencia obtenidas al evaluar estas organizaciones se utiliza a su vez para actualizar los estándares periódicamente, adecuándolos así a los cambios de los servicios sanitarios.

Para asegurar la aplicabilidad internacional del modelo, se crea la Joint Commission International (JCI). Los estándares se consensuan por un grupo de expertos de los cinco continentes, de manera que el proceso de evaluación se adapta a las características legales, religiosas y culturales de cada país.

#### ▪ **¿Cuál fue el motivo por el que decidió conseguir esa acreditación para su centro?**

En realidad, la decisión de trabajar siguiendo el modelo JCI no fue mía, sino del equipo directivo del hospital que asumió la dirección del hospital en 2010.

Aunque los enfoques y acciones de nuestro Programa de Calidad se orientan hacia la **meta estratégica** de conseguir la acreditación de Joint Commission International, son el resultado de una forma de pensar del equipo de Dirección de Vithas Xanit, y de los profesionales que conforman nuestro Grupo, impulsado desde la Dirección Gerencia y desde nuestra incorporación al grupo Vithas a través de la Dirección asistencial, Calidad e Innovación, vehiculado por el Área corporativa de Calidad y Seguridad del Paciente.

Trabajar siguiendo el modelo JCI tiene muchas ventajas, entre otras el hecho de ser un modelo específico para el sector sanitario, y que supone un reconocimiento de prestigio indiscutible a nivel internacional.

#### ▪ **¿Es complicado conseguirlo? ¿Tuvieron dificultades?**

Es más o menos difícil según la situación de partida. En nuestro caso cuando comenzamos este proyecto partíamos de cero, por lo que tuvimos que trabajar mucho.

La implicación de la dirección fue clave por considerar la implantación de un sistema robusto de calidad como un proyecto estratégico.

Empezamos por diseñar e implantar un Sistema de Gestión Integrada para mejorar homogéneamente la gestión del Hospital en los aspectos de Calidad, Gestión Medio Ambiental, Prevención de Riesgos Laborales, LOPD, Seguridad en SSII, Seguridad en las instalaciones, etc....

Comenzamos este proyecto en el año 2011, y a finales de 2013 nuestro hospital ya era un referente en la sanidad privada andaluza, y además estaba bien organizada para dar una atención segura y de calidad, por lo que se solicitó una auditoria de JCI, que se llevó a cabo en 2014, consiguiendo nuestra primera acreditación, permaneciendo desde entonces acreditados por JCI tras las autorías trienales.

#### ▪ **¿Por qué se hizo socia de SADECA?**

**SADECA** es el referente ideológico de la calidad asistencial en Andalucía, y constituye un foro de encuentro y participación de profesionales interesados en la gestión de la calidad de los centros sanitarios públicos y privados.

Desde SADECA promovemos la mejora continua de la calidad asistencial mediante el **desarrollo del conocimiento, del aprendizaje, el intercambio de información y experiencias, y promocionando la investigación en materia de calidad.**

#### ▪ **¿Puede recomendar algún trabajo científico, proyecto o iniciativa sobre calidad asistencial que encuentre especialmente útil para su día a día? Un protocolo, metodología...**

Cualquier proyecto o iniciativa en calidad asistencial es tremendamente útil, desde los mas sencillos hasta los proyectos complejos. Por mencionar uno, destacaría el **Programa de vigilancia, prevención y control de la infección.**

Las organizaciones sanitarias, en su compromiso de mejora continuada de la calidad asistencial orientada hacia la eficiencia, deben diseñar Programas de Vigilancia, Prevención y Control de la Infección, integrados en sus Planes Generales de Calidad, enmarcados en las líneas estratégicas relacionadas con la seguridad del paciente y la protección del personal, con el objetivo prioritario de identificar y reducir los riesgos de transmisión de la infección entre los pacientes, el personal sanitario, otros trabajadores, estudiantes, familiares y visitas.

La vigilancia, prevención y control de infecciones abraza un amplio abanico de procesos y actividades, tanto de asistencia directa al paciente como en el apoyo a su asistencia, que coordina y lleva a cabo el hospital. Esta función va unida también a los sistemas externos de soporte a la organización para reducir los riesgos de infección del entorno, incluyendo las fuentes de alimentos, el agua, las instalaciones, los procesos de limpieza, desinfección y esterilización, etc.

#### ▪ **¿Qué le diría a un nuevo socio?**

**Animo a todas las personas interesadas en la Gestión de la Calidad Asistencial en Andalucía a formar parte de SADECA.**

Ser socio ofrece ventajas muy interesantes, como el acceso a la revista de Calidad Asistencial electrónica, recibir información de todas las actividades y cursos que promueve y organiza la sociedad, e incluso la **posibilidad de participar en algunos proyectos**, beneficiarse de las ventajas que tienen los socios de la Sociedad Española de Calidad Asistencial, y ventajas económicas para participar en los **congresos anuales**.