

JOAQUÍN ESTÉVEZ LUCAS, SECRETARIO GENERAL DE LA FUNDACIÓN AD QUALITATEM

## “Las normas de calidad sanitaria deben adaptarse al lenguaje de los profesionales”

Las empresas privadas demandan certificaciones flexibles y de fácil lectura

**Javier Barbado / Imagen: Miguel Ángel Escobar y Pablo Eguizábal. Madrid**

Descrita por el entrevistado como “el hermano pequeño” de los modelos ISO y Joint Commission, la Fundación Ad Qualitatem fue creada en 2004 con el objeto de certificar la calidad de las organizaciones sanitarias por medio de un lenguaje alejado de la burocracia y cercano a los profesionales. La institución aumentó su facturación en 2011 en el 550 por cien respecto al año anterior, y, según su secretario general técnico, “ha hecho eclosión con la crisis económica”, por lo que se aventura un horizonte de ganancias ante la creciente demanda de los servicios que presta. Entre los proyectos que tiene previsto llevar a cabo, Estévez destaca la colaboración con la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, que consiste en nuevas normas técnicas que se presentarán en el Congreso de esta sociedad científica el 13 de junio en Oviedo, así como otros trabajos conjuntos con la Sociedad Española de Medicina Interna.



Entrevista a Joaquín Estévez en los estudios de Sanitaria 2000.

### ¿Cuándo nace la Fundación Ad Qualitatem y cuáles son sus cometidos en la actualidad?

La fundación nació en el año 2004. La idea que tuvieron los patronos, auspiciada por el grupo Previsión Sanitaria Nacional, fue que la calidad era una asignatura pendiente en el sector sociosanitario, porque, hasta ese momento, la calidad, muchas veces impuesta por la Administración, era muy poco entendida por los profesionales al utilizarse un lenguaje muy “tecnicista” pero poco sanitario, muy poco claro, y por ser demasiado rígida y burocratizada, y porque no aportaba nada.

La idea de quienes promovieron la Fundación fue que, en efecto, era importante promover la calidad en el sector sociosanitario, pero hecha, realizada, motivada e inspirada por los profesionales en un lenguaje y en unos términos adecuados para éstos.

### La Fundación elabora normas de calidad en el campo de la Medicina, la Veterinaria, la Farmacia y la Odontología. ¿Qué clase de profesionales redactan y ejecutan estas certificaciones?

Bueno, además de estos campos también hemos elaborado normas para asociaciones de pacientes, residencias de mayores y escuelas infantiles.

Siempre lo que se busca es que haya un Comité de expertos que elaboren el contenido técnico de las normas, y, después, los técnicos de la Fundación, le damos el marchamo de una norma, bien adaptada a una metodología de indicadores y de evaluación (estilo modelo europeo de calidad), o bien adaptada a una metodología similar a las normas de ISO o de Joint Commission, es decir, que cambiamos la estructura de las normas según lo decide el Comité. Pero siempre son expertos con prestigio en esa área. Nos reunimos con esos expertos en un Comité Técnico y digamos que ellos ponen los ladrillos del edificio y nosotros ponemos la argamasa. Le damos el marchamo de una norma de calidad.

### Como entidad dirigida a la acreditación de la calidad en el sector sanitario, ¿qué relación mantiene con otros organismos como los que ha citado, ISO y Joint Commission?

En realidad somos competencia. Nosotros somos el hermano pequeño. Pero, junto con Joint Commission, somos los que tenemos un lenguaje sanitario. ISO –y muchas veces lo podrán saber los profesionales de los centros que trabajan con normas ISO– es una norma muy burocrática con un lenguaje muy ingenieril y a veces poco entendido por el profesional, ya que obliga a rellenar muchos registros. Por lo tanto, los profesionales lo sufren –a veces también por imposiciones de la Administración– y luego, si no hay una continuidad, lo van abandonando porque hay una excesiva burocratización. El profesional sanitario ya tiene demasiados temas que cumplimentar de índole técnico-burocrática (no propiamente asistencial ni científico) como para que se le recargue con esas normas.

Así que, volviendo a su pregunta, nosotros lo que buscamos es que sean normas sencillas y muy adaptadas al componente científico y poco al burocrático, y, como digo, los otros organismos y nosotros somos competencia.

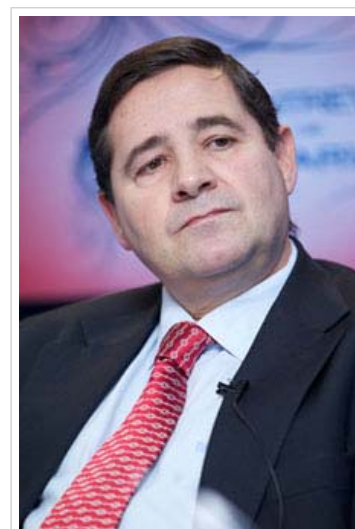
### ¿Qué acuerdos recientes ha firmado la Fundación con sociedades científicas?

Con la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias [Semes] hemos firmado un acuerdo de colaboración que hace que estemos desarrollando normas técnicas que serán presentadas en el Congreso de la Sociedad del 13 de junio, que se celebra en Oviedo y que es una norma hecha por profesionales de la Sociedad junto con los técnicos de la Fundación, tal como expliqué antes.

Estamos también en negociaciones con la Sociedad Española de Medicina Interna [SEMI]; la Sociedad Española de Radiología Médica [Seram], y estamos asimismo en conversaciones con otras sociedad que todavía no han fructificado. Pero nuestra idea es trabajar con las sociedades científico-técnicas. También trabajamos con colegios profesionales, y, así, tenemos una gran colaboración con el Colegio de Odontólogos de Cataluña y con algún otro Colegio veterinario de España así como con el Consejo de Veterinaria. Y, sobre todo, tenemos una alianza estratégica importante con el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de España, con los que debo decir que da gusto trabajar, con sus técnicos y directivos, y con los que hemos elaborado conjuntamente normas muy importantes en materia de oficinas de farmacia o de servicios de farmacia hospitalaria.

### ¿Cuál fue la facturación de la compañía en 2011 y dónde se concentra su mayor fuente de ingresos?

Bueno, nuestra trayectoria ha sido muy difícil porque, como he dicho antes, somos el hermano pequeño y hemos estado varios años en gestación, con unos resultados económicos difíciles e incluso yo diría que negativos. Pero, con la crisis, curiosamente hemos hecho eclosión, sobre todo cuando hemos



tenido productos, catálogo de servicios, en concreto normas sociosanitarias muy buenas, como la de hospitales o las que he comentado de farmacia, de clínicas dentales, de clínicas de pequeños animales (además suelen ser exclusivas en el mercado, o, como mucho, hay otra norma similar que coordina, fomenta o difunde algún otro organismo)... Y, en el año 2011, hemos aumentado nuestra facturación en 550 por ciento con respecto a la facturación de 2010. Y, para este año, con los proyectos comprometidos, sobre todo en importantes hospitales públicos y privados de Madrid, del País Vasco, de Aragón, de Castilla-La Mancha, creo que hemos hecho eclosión y que los resultados van a ser positivos.

#### ¿A cuántos hospitales, clínicas y centros acredita la Fundación? ¿Opera más en el ámbito de la sanidad pública o en el sector privado?

En este momento no lo tengo bien contabilizado para decírselo con exactitud. Pero entre los hospitales que ya han sido certificados con nuestra norma y los que se encuentran en proceso de certificación, nos aproximamos a treinta. ¿El porcentaje público-privado? Yo diría 60-40 por lo público. Tenemos certificado algún centro de gran prestigio como la Fundación Jiménez-Díaz, por citar alguno, y, en el ámbito público, el Hospital Clínico San Carlos, el Hospital Clínico de Salamanca, Hospital Infanta Leonor (dentro de los nuevos hospitales de Madrid), y estamos en trámites de consecución con otros hospitales de Madrid como el de Parla y algún otro que está, en este momento, en fase de implantación de nuestras normas de calidad. Y, en la órbita de las nuevas OSI, o comarcas de atención integrada entre Primaria y hospitalaria, también están en proceso de certificación con nuestra norma. También, en el ámbito privado, se han certificado clínicas importantes de Vizcaya y Guipúzcoa.



Joaquín Estévez, y, de espaldas, el periodista de Redacción Médica autor de la entrevista.

#### ¿Cuáles son las funciones del secretario general técnico?

Soy el director técnico de la Fundación. Es decir, los patronos aprueban un plan estratégico con unas líneas de trabajo diseñadas por ellos junto con los técnicos de la Fundación, y digamos que soy el ejecutor del equipo técnico que tenemos (por cierto, muy bueno, coordinado por Cristina Camuñas y por otros auditores externos para las distintas normas, entre los que cabe destacar, por ser un profesional de prestigio, a José Antonio Moreno, que es nuestro coordinador de auditores en el área médica). Así que mi función es coordinar esas actividades y promover la difusión de las actividades de la Fundación.

#### ¿Qué proyectos tiene la Fundación sobre la mesa en este momento?

Nuestras actividades son los que llamamos “normativización”, es decir, confeccionar normas y luego registrarlas y difundirlas (actividades de difusión y publicitación), y después conseguir que haya centros que se adhieran a la certificación de esas normas. También participamos o realizamos actividades de formación en materia de gestión de calidad, de habilidades en Recursos Humanos y de liderazgo, de motivación y de trabajo en equipo, y, en fin, de formación en directivos y mandos intermedios así como realización de Congresos, jornadas y conferencias.

¿Qué tenemos previsto para este año? Pues elaborar una norma de Fisioterapia; otra de clínicas podológicas; terminar las normas que tenemos con la Semes; confeccionar normas con la SEMI o con la

Seram si fructifican los acuerdos que estamos llevando a efecto; participar en congresos, jornadas y actividades y organizarlas. Ya hemos organizado un ciclo de conferencias con la Real Academia de Medicina de Galicia, y tenemos previsto organizar conferencias en Madrid sobre un asunto que nos preocupa a todos: el sostenimiento del sistema sanitario.

Compartir



Twitter

| La información que figura en esta edición digital está dirigida exclusivamente al profesional destinado a prescribir o dispensar medicamentos por lo que se requiere una formación especializada para su correcta interpretación |

© 2004 - 2011 Sanitaria 2000, S.L. - Todos los derechos reservados.

agencia interactiva