

2 PRESENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

2.1 Compromiso con la mejora de la calidad

En 2001 se introdujo en SALUD el modelo europeo (EFQM) como marco integrador del sistema de gestión, aunque sin intención de prescindir de otros sistemas que además de recomendables en situaciones concretas, fueran complementarios entre ellos. Desde entonces, se han incorporado como método de evaluación y mejora de la calidad en servicios, unidades y equipos, tanto la certificación ISO 9001 como la acreditación ISO 15189, esta última en el caso de los laboratorios clínicos; el modelo europeo, a su vez, se ha afianzado de manera considerable como eje del sistema de gestión del 061 Aragón. Todos estos instrumentos, consideran las diversas dimensiones relevantes del servicio ofrecido, permitiendo la consolidación y comparación de resultados y el establecimiento de medidas de mejora.

La Dirección del Servicio Aragonés de Salud, aprobando este documento, manifiesta su compromiso con la mejora continua de la calidad de los cuidados, la atención y los servicios que se ofrecen a todos los pacientes y usuarios de nuestros centros.

2.2 Visión, misión y valores del Servicio Aragonés de Salud

VISIÓN SALUD

El Servicio Aragonés de Salud camina hacia un escenario en el que, gestionando todos los recursos sanitarios públicos de Aragón, proporciona una atención sanitaria excelente con la que la comunidad está muy satisfecha. Además, las personas que con su trabajo la hacen posible están motivadas y altamente implicadas.

MISIÓN SALUD

En este contexto, su misión es proporcionar a los ciudadanos y residentes en Aragón una atención sanitaria integral, asegurando su accesibilidad a la misma y entendiendo como tal la promoción de estilos de vida saludables, la prevención y protección frente a factores físicos, medioambientales y biológicos, la prestación de todos los cuidados necesarios en caso de enfermedad, y el mantenimiento del mayor grado posible de autonomía e inserción en su entorno y en la sociedad para, así, satisfacer todas sus necesidades y expectativas en materia de salud.

VALORES SALUD

Para desarrollar su misión y acercarse al escenario que describe en su visión, el Servicio Aragonés de Salud aspira a sustentar sus acciones en los siguientes principios:

- 1 Equidad, solidaridad y universalidad.
- 2 Orientación a la comunidad.
- 3 Orientación a los resultados.
- 4 Mejora continua, aprendizaje e innovación.
- 5 Responsabilidad de la Dirección.
- 6 Responsabilidad Social.

2.3 Misión de los Equipos de Atención Primaria

La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención sanitaria en Aragón que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Los pacientes y usuarios contactan con el sistema sanitario mediante los servicios de Atención Primaria. Sólo en el caso de las Urgencias y Emergencias, los pacientes pueden acceder a la atención también a través de los recursos del 061 Aragón o de los Servicios de Urgencia Hospitalarios.

En este contexto, la misión de los Equipos de Atención Primaria es satisfacer las necesidades de salud de la población, en relación a este nivel de atención, contando cuando sea necesario, con la participación de los profesionales de otros niveles. Esto incluye actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social y también los procesos de carácter administrativo relacionados.

2.4 Despliegue de la política y objetivos de calidad de SALUD

2.4.1 Política de calidad de los Equipos de Atención Primaria

La implantación en los Equipos de Atención Primaria de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001, se deriva del compromiso del Servicio Aragonés de Salud con la mejora de sus procesos en general y de la atención que presta a los pacientes en particular; y tiene la intención de impulsar a los Equipos de

Atención Primaria para llevar a cabo de manera eficaz sus actividades, abarcando tanto los aspectos técnicos como los aspectos de gestión, para lograr que sus resultados se adapten a los requisitos previamente establecidos, incluidos los legales y reglamentarios, de manera que cubran las necesidades y satisfagan las expectativas de todos aquellos grupos interesados en los mismos: los pacientes y usuarios que utilizan sus servicios; los profesionales que llevan a cabo esos servicios; los que proporcionan externamente sus productos o servicios; el Departamento de Salud como parte del Gobierno de Aragón y, en definitiva, el conjunto de la sociedad en la Comunidad Autónoma de Aragón.

El sistema de calidad implica la necesidad de mejorar continuamente. Las fuentes de información para la mejora continua pueden provenir, entre otras, de la política de calidad, los objetivos de calidad y su seguimiento, la opinión de los pacientes y de los profesionales, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, la revisión por la Dirección, etc.

Los EAP disponen de una estructura organizativa, unos procesos y unos procedimientos encaminados a alcanzar el aseguramiento de la calidad, entendido no únicamente como control, sino también como sistema preventivo y proactivo que permita la detección de errores reales y potenciales.

La Política de Calidad de los Equipos de Atención Primaria de SALUD determina la necesidad de implantar y mantener un Sistema de Calidad eficaz, eficiente y dinámico que permita realizar su misión, proporcionando confianza a los pacientes y usuarios en cuanto a fiabilidad, capacidad técnica, disponibilidad y seguridad sobre el servicio solicitado, teniendo en cuenta para ello el cumplimiento de todo lo establecido en la documentación del sistema de calidad y otras especificaciones y normas nacionales e internacionales que pudieran ser aplicables. La Dirección asegura que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios en éste.

La Política de Calidad, así como todos los métodos y procedimientos derivados del Sistema de Gestión de la Calidad, es comprendida, asumida y llevada a cabo en el desarrollo de sus funciones por los Equipos Directivos y todo el personal de los EAP del SALUD, que están implicados dando lugar a una gestión de la calidad participativa.

2.4.2 Objetivos generales del sistema calidad

- Asegurar la calidad de los servicios que se ofrecen y su mejora continua, utilizando los protocolos apropiados en cada caso, teniendo en cuenta, siempre que sea posible, los mejores conocimientos y evidencias existentes.
- Mejorar e incrementar la confianza y satisfacción de los pacientes y usuarios en relación a los servicios que les ofrecen, mediante un contacto continuo con ellos para detectar sus necesidades tanto a nivel general como teniendo

en cuenta las características particulares de cada uno para proporcionar las soluciones más adecuadas en cada caso, adecuando la programación de los servicios y resolviendo rápidamente cualquier incidencia

- Contar con personal altamente capacitado y especializado, comprometido y concienciado con las buenas prácticas profesionales y el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad, garantizando su formación continuada.
- Cuidar, supervisar y mantener adecuadamente los equipamientos utilizados.
- Cumplir los requisitos legales que sean de aplicación.

2.4.3. Objetivos de los equipos de atención primaria

La política de calidad se concreta anualmente en cada Equipo de Atención Primaria en forma de objetivos relativos a sus necesidades y actividades específicas. Estos objetivos se plasman en el "Acuerdo de Gestión" que cada Equipo firma con la Dirección de Atención Primaria de su Sector y están en línea con los compromisos que dicha Dirección ha adquirido en el "Contrato Programa" que firma, también anualmente, con la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud y la Dirección General de Asistencia Sanitaria.

Las actividades relativas al control de los objetivos se registran según el formato MC-1_SA(P)E "*Establecimiento, Seguimiento y Evaluación de Objetivos*" u otro que permita recoger toda la información de sus apartados, como por ejemplo actas de reuniones de seguimiento.