

Situación actual:

¿por qué calidad para Organizaciones de Pacientes?



La Administración, a partir de la Ley de Cohesión y Calidad del año 2003, introduce a las Organizaciones de Pacientes como un agente decisorio más dentro del sistema sanitario, y está especialmente interesada en desarrollar y regularizar este protagonismo como ya lo hizo anteriormente con las ONG's.

¿Qué imagen se percibe?

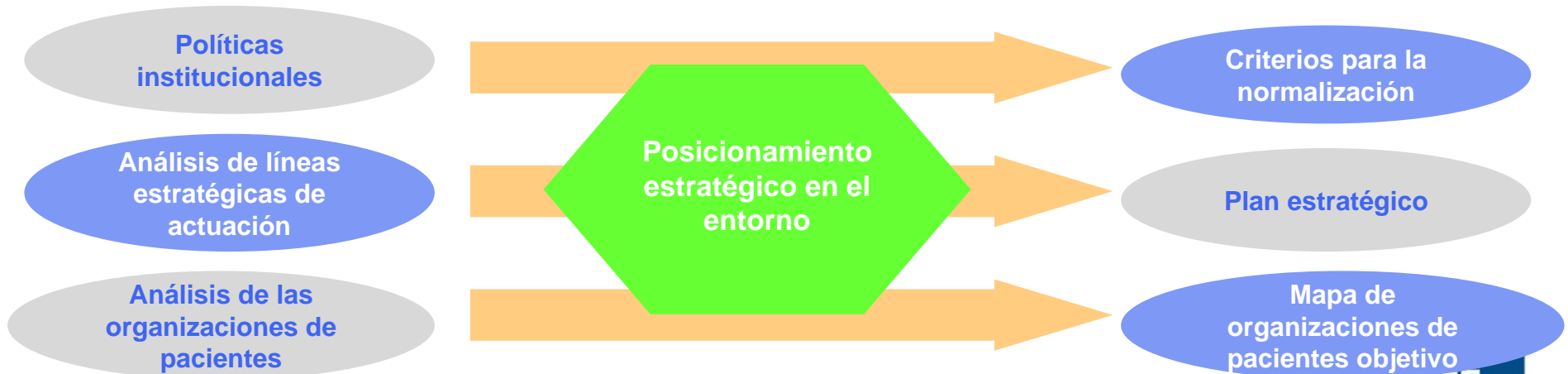
- Organizaciones de escasa estructuración
- Gestores sin experiencia
- No hay objetivos definidos
- Número de afiliados por organización muy reducido
- Mucha dispersión.
- No se logran beneficios para los colectivos de pacientes



La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

FundaMed está impulsando este proyecto con el objeto de que las Organizaciones de Pacientes desarrollen **una ventaja competitiva, que las diferencie y distinga, basada en criterios de calidad**, optimizando los procesos, gestionando recursos con eficacia y potenciando los valores de sus trabajadores.

Todo ello para alcanzar la máxima eficacia y eficiencia **logrando la satisfacción del paciente a través del establecimiento de mecanismos de participación en el SNS** en una senda de mejora continua.



Situación actual:

¿por qué calidad para Organizaciones de Pacientes?



La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

Actividades realizadas por las asociaciones de pacientes	% de actividad
Información sobre la enfermedad y sus tratamientos	61,9
Educación y formación sobre cómo manejar la enfermedad	55,2
Fomentar la investigación científica sobre la enfermedad y sus tratamientos	47,9
Pedir mejoras de asistencia a las Administraciones	36,5
Búsqueda de ayudas económicas y materiales	28,1
Hacer campañas de sensibilización al público	18,1
Estar en contacto e intercambiar opiniones con otros enfermos	17,4
Gestionar trámites, bajas, invalidez	9,3
Ofrecer defensa jurídica	5,2

EL PROYECTO:

Un Marco de Mínimos para la Acreditación de las Organizaciones de Pacientes

Inspirados en los requisitos mínimos que se exigen a las organizaciones de pacientes que se federan a nivel comunitario y que integran el actual Foro Europeo de Pacientes (FEP).

La calidad como estrategia en
Organizaciones de Pacientes

Descripción de los requisitos mínimos para la selección de organizaciones que formarán el Consejo en la forma que las Administraciones determinen:

- Tratarse de organizaciones cuyos fines estatutarios estén dirigidos a los grupos de pacientes que representan.
- Que tengan ámbito de actuación estatal según sus estatutos o, al menos ocupen una posición preeminente en un determinado ámbito territorial.
- Que cuenten con personal voluntario y/o contratado para el desarrollo de sus actividades.
- Que cuenten con representatividad, valorando al efecto el número de asociados que agrupan.
- Que cuenten con una memoria certificada por su representante legal en la que se describan las actividades desarrolladas dirigidas a los grupos de pacientes que representan, recursos empleados, declarando su fuente de ingresos y procedencia de los mismos – recursos propios, subvenciones etc.-
- Que cuenten con cuerpos de gobierno democráticos con representantes elegidos entre los propios miembros de la organización con una periodicidad establecida.
- Que cuenten con mecanismos de comunicación interna, a través de procedimientos de consulta, para reflejar los puntos de vista y opiniones de sus miembros.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

VENTAJAS Y BENEFICIOS DE UN SGC PARA UNA ORGANIZACIÓN DE PACIENTES

- Referencia para otras organizaciones de pacientes
- Fidelización e incremento de sus asociados
- Adaptación a los cambios
- Uso eficaz y eficiente de los recursos
- Procesos clave
- Mejora de las capacidades: ventaja competitiva
- Motivación hacia metas: objetivos y mejora continua
- Confianza de partes interesadas:
 - potenciar su nivel de decisión en el SNS
 - facilidad para conseguir financiación

La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

- **COSTES**
+ **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

¿Quién es el cliente?

- Administración pública
- Entidades privadas
- Donantes
- Medios de comunicación
- Personas de la organización
- Otros grupos de interés
- **El Paciente**

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

Fundamentos de un SGC a medida en organizaciones de pacientes

La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes



¿Qué son alianzas estratégicas?

Las organizaciones deben identificar los partners clave, como otras organizaciones de pacientes, y buscar oportunidades de establecer alianzas estratégicas en línea con su política, suscitando sinergias, trabajando juntos para mejorar procesos y conseguir objetivos comunes ahorrando esfuerzos y recursos.

¿Qué son los objetivos?

Nexo entre la política y el compromiso de mejora. Se fijan en la planificación y se establecen en todas las funciones, sirviendo para medir el cumplimiento.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y en la información.

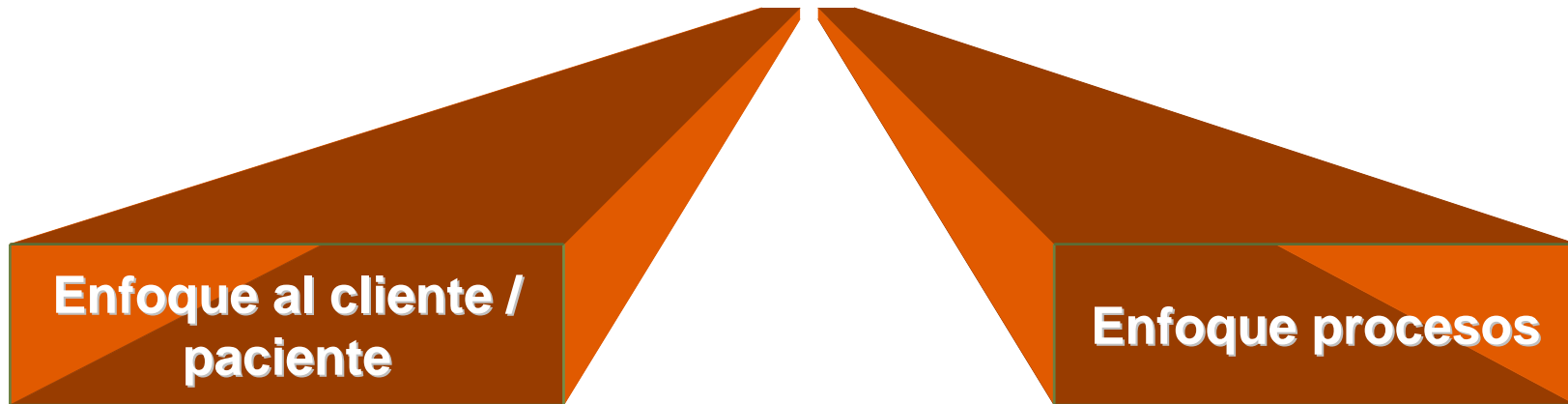
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

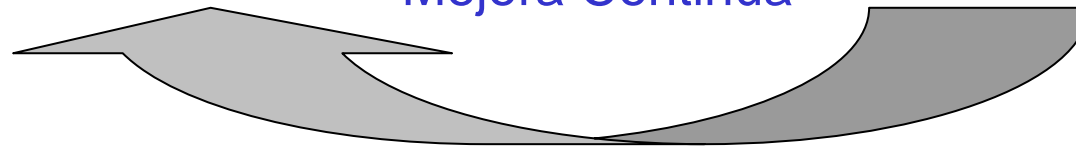
La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

Fundamentos de un SGC a medida en organizaciones de pacientes

DOS ENFOQUES PRINCIPALES



Mejora Continua



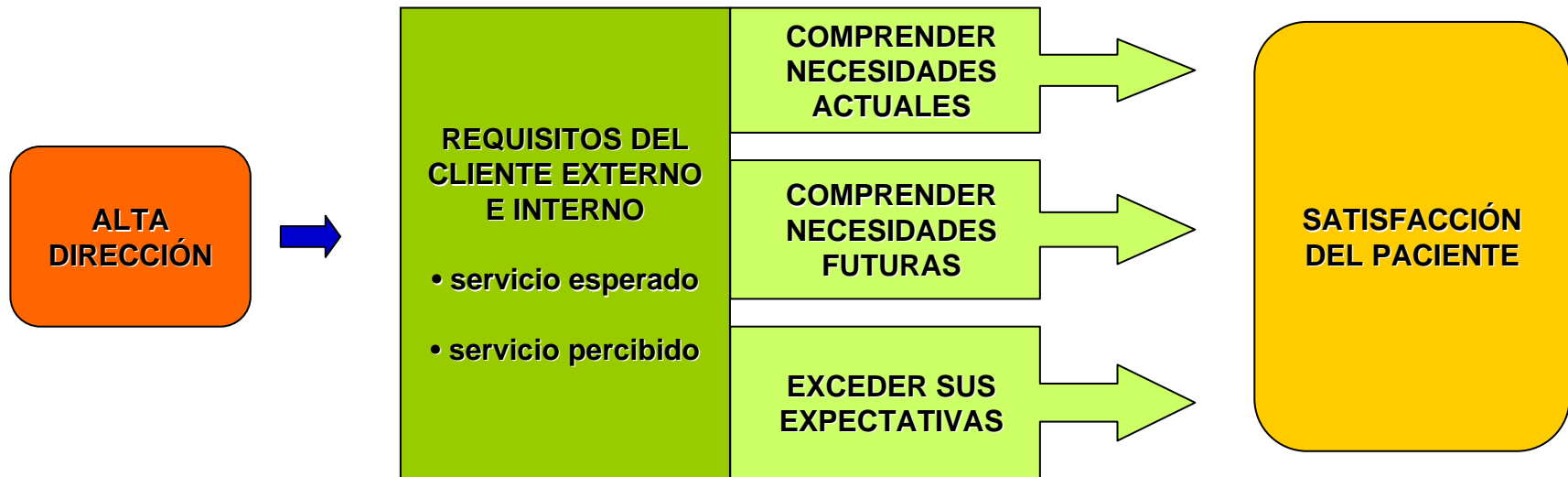
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

Fundamentos de un SGC a medida en organizaciones de pacientes

La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

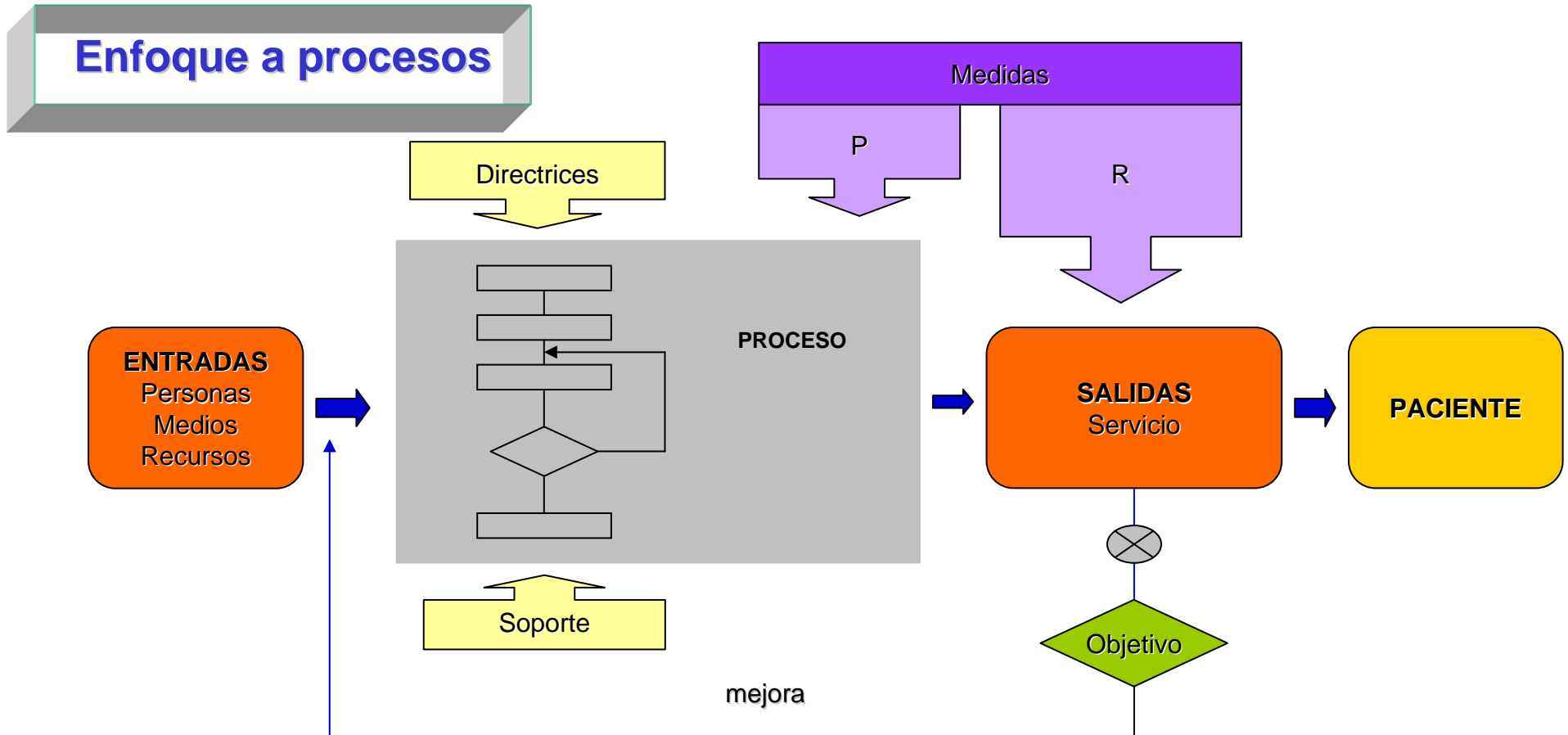
Enfoque al cliente / paciente



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

Elementos de un proceso



La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

La metodología

Ciclos PDCA



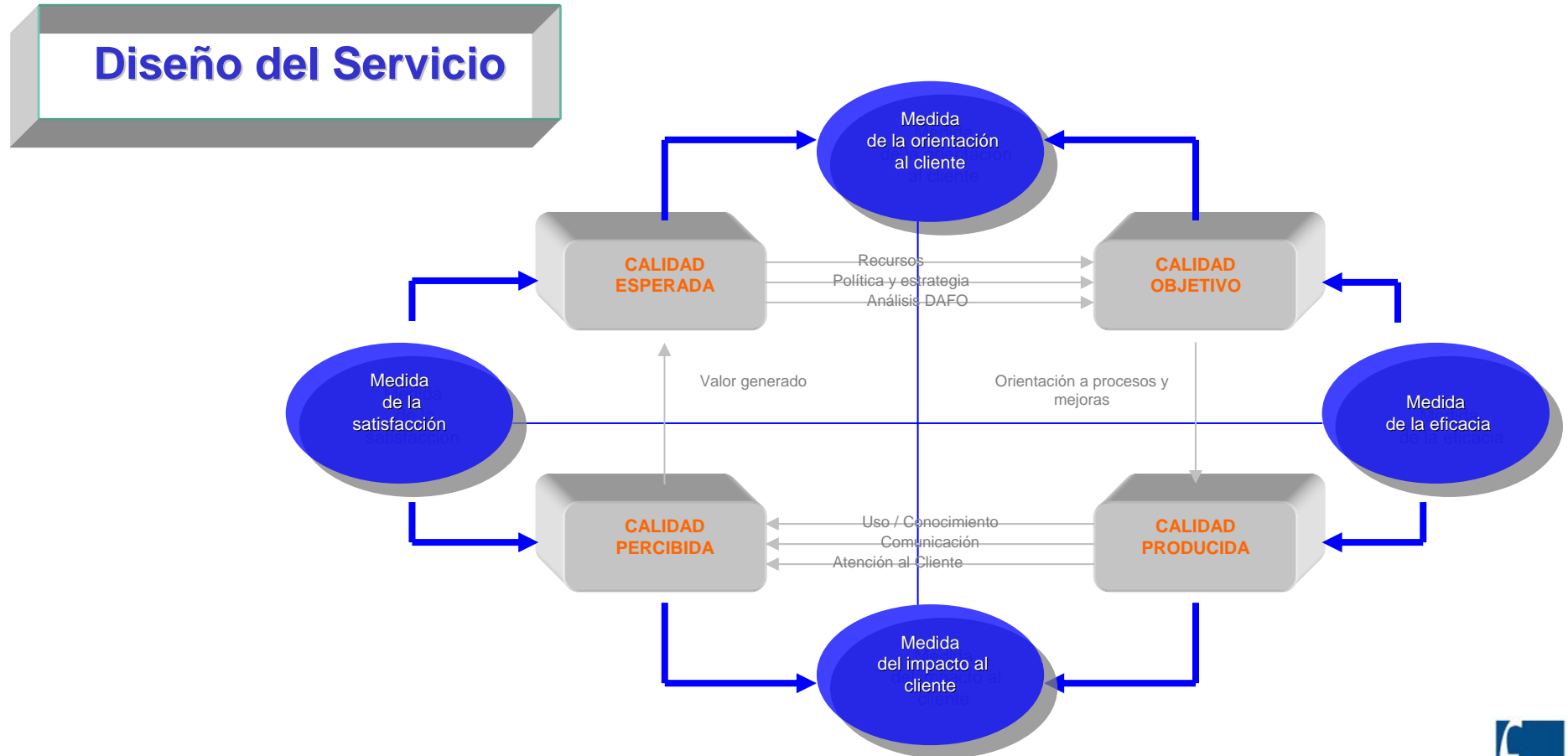
La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

Integración de los enfoques y metodología



SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES DE PACIENTES

Profesionalización de las organizaciones de pacientes a través de la creación de una norma de calidad a medida para la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

La calidad como estrategia en Organizaciones de Pacientes

EL PROCESO de implantación

