



Roberto García-Soto, Manuel Lamela y Santiago Quiroga durante la inauguración de la Jornada de Pacientes 2005.

### Noticia

5ª Jornada Pluridisciplinar Pacientes 2006

## Asumir la norma GCRP-25 es clave para representar al paciente

Sistema de Gestión de Calidad y Responsabilidad Social en Organizaciones de Pacientes

El Proyecto de Calidad de Organizaciones de Pacientes fue puesto en marcha en 2004 de mano de la Fundación de Ciencias del Medicamento y Productos Sanitarios (Fundamed). El objetivo de esta iniciativa es profesionalizar al colectivo de pacientes españoles para que participen en el Sistema Nacional de Salud (SNS).

· S. Barcenilla - 12/06/2006

El paciente es considerado, hoy día el eje del sistema sanitario, y las asociaciones de pacientes, la pieza clave para conseguir la tan perseguida **'sanidad de calidad'**. Hasta 2003, con la aparición de la **Ley de Cohesión y Calidad**, no existía una normativa que amparase a este colectivo. Su aprobación significaba que se introduciría a las organizaciones de pacientes como un agente decisorio más, dentro del sistema sanitario. Pero lo cierto es que la normativa ha estado muy lejos de conseguir sus pretensiones. La mayoría de las organizaciones de pacientes, además de carecer de representación en los órganos de participación del **Sistema Nacional de Salud (SNS)** siguen aportando una escasa estructuración, gestores sin experiencia, mucha dispersión y objetivos indefinidos, lo que les impide lograr su principal objetivo: **ayudar al paciente**.

De ahí la importancia de iniciativas como el **Proyecto de Calidad en Organizaciones de Pacientes**, que persigue una participación activa de este colectivo en el Sistema Nacional de Salud. Este proyecto comienza a principios de 2004, impulsado por la **Fundación de Ciencias del Medicamento y Productos Sanitarios (Fundamed)** con la colaboración de siete compañías farmacéuticas. El objetivo del proyecto es claro: dotar a todas las organizaciones de pacientes de una herramienta que sirva para diferenciarlas y les facilite ser identificadas como interlocutores válidos por parte de sus grupos de interés, de forma que generen la confianza necesaria en aras a una participación real. Así se logrará que estas asociaciones adquieran un nivel competencial que, como aseguró durante la celebración de la **Jornada Pacientes 2005** Santiago Quiroga, consejero delegado de Contenidos e Información de Salud —empresa editora de este periódico— y vicepresidente de Fundamed, "permita su desarrollo y el reconocimiento de las administraciones; un reconocimiento necesario para participar de forma activa en el Sistema Nacional de Salud".

Esta iniciativa, respaldada por muchas organizaciones de pacientes, ha contado desde el principio con importantes apoyos institucionales como el del **Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y el Defensor del Paciente de la Comunidad de Madrid**, organismos que agrupan a profesionales sanitarios y empresas privadas.

### Norma GCRP-25

Uno de los hitos más importantes del Proyecto de Calidad en Organizaciones de Pacientes es el desarrollo de la **Norma de Gestión de la Calidad y la Responsabilidad Social (GCRP-25)**, presentada oficialmente en junio de 2005. Este referencial recoge las pautas que debe tener en cuenta las organizaciones para la mejora de su gestión, a la vez que asumen un carácter profesional y distintivo del resto.

La novedad del texto es que está hecho a la medida de las organizaciones de pacientes, además se puede decir que tiene vocación internacional, ya que se pretende trasladar la experiencia a otros países europeos. Actualmente está en fase de implantación en un piloto de **14 agrupaciones**. De esta forma, se pretende asegurar la correcta implantación de la norma y así valorar su efectividad para alcanzar los objetivos expuestos. La GCRP-25 toma como modelos otros referenciales validados internacionalmente y se completa con otros requisitos específicos que permiten evidenciar el aseguramiento de la calidad y la responsabilidad social por parte de estas organizaciones. Los principios que esta normativa propone para que cualquier organización de pacientes sea considerada profesional, se engloban en la **aplicación sistemática del ciclo PDCA** (por sus siglas en inglés: Plan, Do, Check, Act). Este ciclo consiste en definir

una política y objetivos acordes con los fines de la Organización de Pacientes y las exigencias de sus partes interesadas (Plan). Al mismo tiempo es necesario implantar la **gestión por procesos** (Do), así como controlar la realización del servicio y el cumplimiento con las exigencias internas del Sistema (Check). Por último, la **revisión global** del funcionamiento de este sistema por parte de la Dirección, es fundamental, con vistas a la mejora continua de la prestación del servicio (Act).

Con ello, se pretende, en definitiva, ahorrar tiempo y dinero para las organizaciones de pacientes, mejorar su eficiencia, potenciar su reconocimiento y facilitar la obtención de financiación, el mayor de sus problemas.

### **Sistema de certificación**

Asumiendo las directrices marcadas por esta norma, se proporciona a las asociaciones de pacientes una herramienta de gestión eficaz que podrán certificar con el **Sello de Calidad y Responsabilidad Social Q-ORG**, distintivo que quiere ser sinónimo de buen hacer entre las organizaciones de pacientes.

En este sentido, la organización de este proyecto está trabajando en la independencia del sistema de certificación que respalde al Sello de Calidad. La última iniciativa lanzada en este sentido es la Alianza Q-ORG, una plataforma de debate constituido por grupos de interés del Sistema Nacional de Salud, a los que de forma directa o indirecta afecta la normativa. De esta manera se pretende crear una estructura operativa eficaz que facilite el diálogo con el fin de promocionar a las organizaciones de pacientes a través de la calidad. Esta alianza de forma transparente, avalará la concesión del **certificado Q-ORG** expedido tras la auditoría independiente realizada a la organización que garantice el cumplimiento de los requisitos de la norma.

Está previsto, que para finales de este año, que la mayor parte de las organizaciones del piloto, cumpliendo con todos los requisitos, consigan el Sello de Calidad y Responsabilidad Social Q-ORG y de este modo, un carácter profesional, mayor financiación, y finalmente, una presencia más relevante en el mundo sanitario que mejore la calidad de vida de este colectivo.

---

Copyright © 2005 websalud.com All rights reserved.

La responsabilidad del contenido del portal es exclusivamente de Contenidos e Información de Salud,S.L.