

# La modernización de los hospitales militares: La Calidad en el Proceso Asistencial

Comandante Médico David Martínez Hernández (Hospital del Aire)

*Med Mil (Esp) 2001; 57 (1): 37-38*

La Inspección General de Sanidad del Ministerio de Defensa, fiel al compromiso con los Pacientes y Usuarios de sus Servicios Sanitarios, y con la Sociedad en general, está adecuando los recursos y los procedimientos de actuación para garantizar la mejora de la atención sanitaria que el Cuerpo Militar de Sanidad presta y llevarla a cotas de excelencia.

La búsqueda de la excelencia en este Sistema debe enfatizar más, si cabe, aspectos que por su trascendencia e impacto sobre el fin último del apoyo a la Fuerza del Cuerpo Militar de Sanidad resultan clave en la razón de ser del mismo. Estos, básicamente, son la fiabilidad y la eficiencia en el desempeño.

## El Modelo

Como indica el Documento PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LA RED SANITARIA MILITAR se están teniendo en cuenta aspectos de la Calidad tanto Técnica como no-Técnica, Calidad en el Diseño, en la Conformación y en el Desempeño. Por todo esto no es posible la selección e implantación directa de un modelo específico de los existentes en el mercado, si bien tanto el de la EFQM como el de la ISO 9000:2000 (o cualquier otro de los vigentes) resultan muy útiles, sino que se están adaptando estos para adecuarse a las peculiaridades del entorno.

El proceso actualmente en curso está desarrollando un Sistema de Gestión de la Calidad que define sin ambigüedades: la estructura organizativa, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se van a utilizar.

Este Sistema, una vez implantado garantiza el diseño, desarrollo y prestación de servicios sanitarios útiles, fiables, eficientes y satisfactorios de las necesidades de aquellos que serán atendidos por el Sistema.

Así mismo su campo de aplicación incluye a toda la Sanidad Militar, es decir, aunque inicialmente el modelo que se está desarrollando parte de los Hospitales de la Red Sanitaria, formando el subsistema de los cuartos escalones, éste es solo una parte de un Sistema mayor cuyo ámbito son todos los escalones y actuaciones de la Sanidad Militar.

Otros elementos peculiares que contempla el sistema incluye:

- Aspectos éticos, con una clara definición de criterios para las actuaciones que permitan priorizar en situaciones de paz, conflicto y atención a catástrofes.
- La seguridad de instalaciones y personas, que no tienen los mismos requisitos en un tercer escalón desplegado u hospitales de campaña, que en el Hospital Central de la

Defensa en tiempo de paz. Algunas facetas de este aspecto esta requiriendo un estudio y definición de estándares propios.

- La necesidad de protocolos de actuación especiales, que requieren un tratamiento adaptado en función de la situación (el protocolo de persona maltratada o de paciente agitado, no es igual en tiempo de paz que en guerra).
- Las características de los procesos de recogida de información clínica, se adaptan a las dificultades de lengua (Centroáfrica) o analfabetos (países de Tercer Mundo).
- En cuanto a los recursos se están definiendo los estándares de personal, de material, etc., que tanto afectan a la calidad. Por ejemplo no son válidos los estándares de personal por turno en tiempo de paz para periodos de conflicto de diversa intensidad.
- Por otro lado, los aspectos medioambientales de las actuaciones tienen una gran importancia y la tendencia es a su incremento. Hechos que en un momento de conflicto no se cuestionan, tras éste se producen situaciones muy graves, ya que los criterios de evaluación no son los mismos.

Conocidas las características del modelo que se va a aplicar, se debe proceder a su implantación.

En el proceso de desarrollo se centra en la generación del Manual de la Calidad, los procedimientos y los registros del Sistema de la Calidad; y los procedimientos y los registros de todos los procesos necesarios para el suministro de un servicio excelente.

Quizás el elemento más importante del proceso de implantación es la planificación de las actuaciones, basadas en un conocimiento claro de a quienes van dirigidos los servicios que deben someterse al Sistema de la Calidad (se han de tener en cuenta a todos los posibles clientes), identificar muy claramente cuales son sus necesidades, y que características deben tener los Servicios y Productos para cubrir sus necesidades.

Una vez terminado el diseño se definirán una serie de objetivos de la Calidad, que en el Sistema se debe encargarse de alcanzar, nombrando un responsable del mismo, asignándole recursos para conseguirlo y definiendo los estándares que nos permitirán evaluar su cumplimiento al final del plazo que corresponda.

De cualquier manera, resulta evidente que si bien el proceso de desarrollo e implantación tiene una visión holística, el proyecto contempla varias fases, en unos casos sucesivas y en otros simultáneas, que garantizan un control adecuado.

En este sentido, el área inicial de actuación más adecuada es la implantación del Sistema de la Calidad en el Hospital Central de la Defensa, ya que para situación de paz existen modelos en la Sanidad Civil de los que existe suficiente experiencia.

Por último es indudable que los procesos de emulación son de especial interés en el desarrollo e implantación de un Sistema, que por sus especiales características contempla un grado de complejidad tal que requiere soluciones extremadamente creativas en innovadoras.

### **El Cambio de Cultura**

Todo este proceso en que está inmersa la Sanidad Militar significa un cambio claro de la cultura que el Cuerpo Militar de Sanidad está afrontando afrontar.

Además se agregan retos como los diferentes escenarios en los que desempeña sus funciones, tanto en periodo de paz como en periodo de conflicto, diferente disponibilidad de medios, la población asistida es muy heterogénea, tanto desde el punto de vista étnico como de las características epidemiológicas del lugar de

procedencia, es decir a las dificultades propias de este tipo de sistemas se suman otras de específica aplicación al Cuerpo Militar de Sanidad.

Todo ello nos está exigiendo un profundo análisis, una gran flexibilidad y un cambio de la forma de entender las exigencias del Servicio.

La Formación del Personal en todos estos aspectos, es la pieza clave del éxito, de manera que se produzca una transformación de cómo se entiende, y a quien van dirigidas las actuaciones.

La implantación de un Sistema de la Calidad, requiere una gran integración con el resto de proyectos de cambio iniciados por la Sanidad Militar, sin embargo las actividades de Formación a todos los niveles ya iniciadas, se pueden y se deben generalizar lo antes posible, de manera que todos los implicados, cada uno a su nivel se vean impregnados de este cambio de paradigma en que están inmersos.