

La certificación sanitaria en España progresa adecuadamente

Alrededor de un millar de empresas dedicadas a la sanidad obtuvieron un certificado ISO 9.001 en 2006, una cifra que no alcanza a la de sectores como la metalurgia, pero que hace que la sanidad se sitúe como el duodécimo sector que mayor número logró de un total de 39.

La clasificación de certificados ISO 9.001 según el código NACE (de sectores y subsectores) sin las cifras de Aenor especifica que en 2006 eran 938 las empresas dedicadas a las actividades sanitarias que contaban con el certificado de calidad. El total de entidades de cualquier sector certificadas era de 39.895 sin contar Aenor y de 57.552 si se tenían en cuenta los datos de la principal empresa en este campo en España. Así sin más, los datos pueden decir mucho o pueden no decir nada.

"La sanidad no es de los sectores más fuertes en lo que a certificación se refiere", ha señalado a Diario Médico Ramón Robles, presidente de la empresa certificadora SGS ICS Ibérica, perteneciente a la multinacional suiza SGS, fundada en 1878 y con presencia en 120 países. El número difiere mucho respecto a sectores como la metalurgia -4.258 certificados- y la construcción -5.034-, "en los que se inició esta cultura en España. En cambio, la sanidad empezó más tarde, debido a que en un inicio las normas tenían un lenguaje pensado para las empresas fabricantes y no se creía que se pudiera hacer lo mismo con un servicio". En cualquier caso, sólo once sectores de un total de 39 se sitúan por encima de las empresas sanitarias, lo cual "no es un mal indicador"

Sistemas asentados

Robles ha señalado que "los sistemas de gestión sanitarios están muy asentados. Antes de certificarse se utilizan durante bastante tiempo, por lo que cuando se realiza la evaluación todo suele estar en regla. Es muy difícil que un hospital suspenda a la primera. En sanidad hay una gran meticulosidad para desarrollar este tipo de sistemas; un buen ejemplo para el resto de sectores"

Las normas de gestión de la calidad en España comenzaron a finales de los ochenta. En los setenta se inicia la batalla por el control de la calidad. En los ochenta se empezaron a aplicar aseguramientos de calidad y "entre finales de esa década y la siguiente ya se comenzó a hablar de gestión de la calidad".

Pero el paso más importante se dio en 1996, cuando surgió la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), momento en el que apareció la acreditación de las empresas certificadoras, es decir, el aseguramiento de la competencia técnica de aquéllos que realizan las evaluaciones de sectores tan dispares como la sanidad y la industria del cuero y el calzado. Esto exige que "el evaluador conozca el lenguaje del sector y que sea capaz de plantear soluciones. Hay que hacer auditorías de proceso, no vale con las de papel".

Gestión de calidad

Pero ¿por qué certificar la calidad? "Lo importante no es la certificación en sí, sino gestionar bien una empresa bajo las normas de calidad para así obtener buenos resultados. Más de una compañía se ha hundido porque su sistema de gestión no funcionaba de forma correcta".

Existen dos modelos de gestión: ISO y excelencia (que en Europa se rige por la EFQM). No obstante, Robles ha aclarado que en los noventa se buscaba la calidad total, que "no existe", y ahora se busca la excelencia, que "cambia constantemente".

Ambas formas comparten muchos aspectos, como el liderazgo organizativo y la organización mediante procesos, pero "en EFQM se requieren resultados sostenidos, por lo que se necesita más tiempo".

El camino de la calidad que él elige es el habitual: "Empezar con ISO proporciona una costumbre en modelos de gestión y se van obteniendo los datos para el posterior modelo de excelencia".

Diario medico David Rodríguez Carenas 29/01/2008