

Valoración de la actitud y formación de los profesionales para la mejora de la calidad asistencial

Sr. Director: Roberts¹, en un reciente editorial de su revista, afirma que en general se asume que «los profesionales sanitarios poseen la voluntad y la formación adecuada para llevar a cabo una asistencia de calidad», pero «por desgracia esto no es siempre así». Coincidimos con él en que tanto la adecuada formación como la actitud de los profesionales no deben darse por supuestas, sino que deben ser verificadas antes de iniciar cualquier proyecto de mejora de calidad si queremos que éste no esté condenado al fracaso.

En este sentido, queremos exponer algunos resultados parciales de una encuesta más amplia²⁻⁴, efectuada a los profesionales de nuestro centro de salud antes de iniciar un proyecto institucional plurianual de mejora de la calidad, que ha culminado con la obtención de la certificación ISO 9001:2000 para todos los servicios del centro (julio de 2006), y su inclusión en el catálogo de empresas excelentes del Govern de les Illes Balears⁵ al superar la evaluación de la European Foundation for Quality Management (EFQM) (agosto de 2006).

El nivel de conocimientos autopercebidos sobre calidad de los encuestados fue bajo. Un 51,5% de los profesionales lo calificó como escaso o regular; fue inferior en los médicos (57,1%) que en enfermería (50%) y personal administrativo (25%). Tan sólo el 19,9% de los encuestados valoró sus conocimientos como buenos o muy buenos (tabla 1). Asimismo, se apreció una baja participación en actividades formativas relacionadas con la calidad. Un 75% de los encuestados asistió a una o ninguna actividad formativa en los últimos 3 años; la media global fue 1,33 actividades por profesional

TABLA 1 Nivel de conocimientos autopercebidos de los profesionales del centro de salud sobre calidad, por estamento

Nivel de conocimientos	Estamento			Total, n (%)
	Médicos, n (%)	Enfermería, n (%)	Administrativos, n (%)	
Escasos	5 (23,8)	3 (30)	0 (0)	8 (22,9)
Regulares	7 (33,3)	2 (20)	1 (25)	10 (28,6)
Aceptables	6 (28,6)	3 (30)	1 (25)	10 (28,6)
Buenos	2 (9,5)	2 (20)	2 (50)	6 (17,1)
Muy buenos	1 (4,8)	0 (0)	0 (0)	1 (2,8)
Total	21 (100)	10 (100)	4 (100)	35 (100)

en este período. A pesar de que el proceso de certificación de la calidad se consideró una tarea de una complejidad notable (el 47,7% de los profesionales la calificó de muy importante, importante o intermedia), el grado de interés que suscitó el proyecto fue elevado, puesto que el 72,2% de los encuestados lo calificó entre considerable y máximo. En el caso del estamento médico, este porcentaje alcanzó un 81%.

En definitiva, pensamos que antes de iniciar cualquier experiencia de mejora de la calidad es trascendente valorar la formación, la aptitud y la actitud de los profesionales, etapa frecuentemente olvidada en este tipo de proyectos. En caso de déficit importantes en cualquiera de estos aspectos, es obligatorio solventarlos en etapas iniciales del proyecto. Presuponer que los profesionales tienen la voluntad y la aptitud adecuadas para trabajar en calidad, es una hipótesis arriesgada que se debe indagar y demostrar.

Fuente de financiación: Conselleria de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears.

Gaspar Tamborero Cao, Sònia Cibrián Sánchez y Miquel Caldentey Tous

Centro de Salud del Coll d'en Rebassa. Institut Universitari de Ciències de la Salut de les Illes Balears (IUNICS). Palma de Mallorca. Islas Baleares. España.

1. Roberts RG. Evaluación y mejora de la calidad asistencial: las personas no son coches. *Aten Primaria*. 2007;39:279-82.
2. Cibrián S, Tamborero G. Expectativas y conocimientos de los profesionales del centro de salud del Coll d'en Rebassa ante el proceso de certificación de calidad mediante normas ISO. En: Tamborero G, Caldentey M, editores. *Implantación de un Sistema de Certificación de la Calidad ISO 9001.2000 de la International Organization for Standardization en el centro de salud del Coll d'en Rebassa (Palma de Mallorca)*. 1.ª ed. Palma de Mallorca: Gerencia de Atención Primaria de Mallorca; 2007.
3. Cibrián S, Tamborero G, Caldentey M, Millán MT, Servera M, Gómez A. Professionals' expectatives about quality certification process in a Health Center of Mallorca (Spain). *Proceedings of International Forum on Quality and Safety in Health Care 2007*. 18-20 April 2007. Barcelona.
4. Cibrián S, Tamborero G. A survey results of professionals' knowledge and expectatives about quality certification process in a Health Center of Mallorca (Spain). *Proceedings of 3rd World Congress on Quality in Clinical Practice*. September 28-October 1, 2006. Thessaloniki (Greece). Hippokratia. 2006;10 Suppl 1:S22.
5. Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears. *Balears Excel·lent-Catàleg de Empreses Excel·lents 2006/2007*. Conselleria de Comerç, Indústria i Energia. Govern de les Illes Balears. Palma de Mallorca; 2006.

Palabras clave: Formación. Calidad asistencial. Atención primaria.