

Introducción

Los servicios de soporte tienen como objetivo dar apoyo a las unidades asistenciales en el proceso de atención sanitaria, proporcionando un entorno confortable y seguro para las personas usuarias y profesionales del Sistema Sanitario. Como servicios de soporte se pueden citar, entre otros, los servicios de mantenimiento, cocina, limpieza, lencería, lavandería, esterilización y sistemas de información.

La satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes es un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada. Aspectos como la alimentación, el mobiliario, la limpieza y el estado de las instalaciones y equipos, etc., son importantes para pacientes y familiares. La satisfacción con los mismos se relaciona con una mejor valoración de la asistencia y deben ser tenidos en cuenta en la mejora continua de la calidad asistencial.

El control periódico de las incidencias generadas en las unidades asistenciales con los servicios de soporte y el seguimiento de las mejoras implantadas, lograrán que estos servicios se acerquen lo más posible a un funcionamiento óptimo y a que su influencia en la calidad percibida por el usuario sea positiva. Por ello, el manual de estándares de Unidades de Gestión Clínica de la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía (ACSA) incluye un estándar relativo a la definición de mecanismos para la comunicación, registro, análisis y resolución de las desviaciones en la calidad de los servicios de soporte.

Situación actual

Según datos analizados de 139 unidades asistenciales evaluadas en el periodo 2017-2019, el 85 % de ellas presentan un amplio margen de mejora en este estándar relativo a las desviaciones de calidad de los servicios de soporte. Las principales debilidades encontradas en las unidades han sido:

- Desconocimiento de los servicios de soporte que les prestan apoyo (características, funciones y responsabilidades) (77.2 %).
- Inexistencia de un sistema o una metodología para la identificación, registro y resolución de las incidencias de calidad o incumplimiento de estos servicios (82.5 %).
- Desconocimiento de los profesionales de las unidades sobre el mecanismo existente para comunicar y registrar las incidencias detectadas con los servicios de soporte (75.7 %).
- Ausencia de análisis de las incidencias registradas, no pudiéndose conocer sus causas y aquellas que son recurrentes, lo que no permite implantar mejoras para su solución (83.6 %).

Recomendaciones

Con el objeto de evitar incidencias que pudieran afectar al normal funcionamiento de las unidades, así como corregir o prevenir las causas que pudieran producir la interrupción del servicio prestado o deficiencias en la calidad percibida por los usuarios, ACSA establece las siguientes recomendaciones:

1. La unidad debe identificar los servicios de soporte que son fundamentales para el correcto desarrollo de su actividad y cuyo funcionamiento, fuera de unos parámetros adecuados, pueda influir en la calidad final percibida por el usuario.
2. Una vez identificados, la unidad debería conocer el servicio que se espera de ellos y sus criterios de calidad. Esta información debe figurar en la documentación contractual (ej.: contratos, pliegos de cláusulas administrativas particulares, pliego de prescripciones técnicas, etc.) y estar disponible para la unidad (la institución deberá facilitarle esta información). Se debe valorar qué criterios de calidad son fundamentales para el correcto desarrollo de la actividad asistencial, y en el caso de no estar contemplados en la documentación contractual, si es posible, consensuarlos con el servicio de soporte.
3. Conocidos los criterios de calidad de los servicios de soporte, la unidad debería utilizar herramientas que le permitieran controlar el cumplimiento de los mismos, estableciendo algún mecanismo para la comunicación y el registro de las incidencias detectadas (ej.: falta de limpieza, mal estado de la lencería, incumplimientos de tiempos de respuesta, temperatura inadecuada de la comida, etc.).
4. Difundir a los profesionales de la unidad las características de los servicios de soporte que les afectan, sus criterios de calidad y el mecanismo definido para comunicar y registrar las incidencias detectadas.
5. Las incidencias registradas deben ser analizadas periódicamente por un responsable designado por la unidad, junto con responsables de la institución, para poder identificar áreas de mejora en la prestación de los servicios afectados.

Referencias

Manual de estándares de Unidades de Gestión Clínica.

S. Aase. Hospital foodservice and patient experience: what's new? Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics, Volume 112, Issue 5, Supplement, May 2012, Pages S18-S22.

Parra P, et al. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. Gac Sanit. 2012;26(2):159-165.